

## บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2565 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ 2. เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ. 3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงของ สทอภ. และ 4. เพื่อประเมินความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ จำนวน 279 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 269 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำนวน 40 ตัวอย่าง ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 125 ตัวอย่าง ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 11 ตัวอย่าง ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab จำนวน 3 ตัวอย่าง และผู้ใช้บริการ Application จำนวน 90 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean score  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard-Deviation) การแปลผลข้อมูลใช้วิธีเชิงพรรณนา มีรายละเอียดดังนี้

## 1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.

### 1.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากการสำรวจผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 รวม 269 ราย จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 1,168 ราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.35 คะแนน หรือคิดเป็นความพึงพอใจ ร้อยละ 87.00 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด นอกจากกลุ่ม ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้และผู้ให้บริการ Application มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab (ร้อยละ 98.40) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (ร้อยละ 90.20) ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (ร้อยละ 87.20) ผู้ให้บริการ Application (ร้อยละ 83.60) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                          | ความพึงพอใจโดยรวม |        | ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.  |        |                                   |        |                              |        |                                  |        |                          |        |
|-------------------------------------------|-------------------|--------|-------------------------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|------------------------------|--------|----------------------------------|--------|--------------------------|--------|
|                                           |                   |        | ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ |        | ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ |        | ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ |        | ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab |        | ผู้รับบริการ Application |        |
|                                           | ค่าเฉลี่ย         | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                       | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                         | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                    | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                        | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                | ร้อยละ |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. | 4.35              | 87.00  | 4.36                                            | 87.20  | 4.11                              | 82.20  | 4.51                         | 90.20  | 4.92                             | 98.40  | 4.18                     | 83.60  |
| จำนวนตัวอย่าง                             | 269               |        | 40                                              |        | 125                               |        | 11                           |        | 3                                |        | 90                       |        |

หมายเหตุ: ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

## 1.2 ความพึงพอใจโดยภาพรวม จำแนกตามหัวข้อที่ประเมิน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมจำแนกในแต่ละด้านที่ให้บริการของ สทอภ. พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ (4.41 คะแนน) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ (4.40 คะแนน) ด้านราคา (4.35 คะแนน) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.09 คะแนน) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามหัวข้อการประเมิน

| หัวข้อที่ประเมิน                                   | ความพึงพอใจโดยรวม |              | ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.  |              |                                   |              |                              |              |                                  |              |                         |              |
|----------------------------------------------------|-------------------|--------------|-------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
|                                                    |                   |              | ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ |              | ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ |              | ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ |              | ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab |              | ผู้รับบริการApplication |              |
|                                                    | ค่าเฉลี่ย         | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย                                       | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย                         | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย                    | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย                        | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย               | ร้อยละ       |
| ด้านกระบวนการให้บริการ                             | 4.41              | 88.20        | 4.40                                            | 88.00        | 4.03                              | 80.60        | 4.58                         | 91.60        | 5.00                             | 100.00       | 4.03                    | 80.60        |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                            | 4.50              | 90.00        | 4.42                                            | 88.40        | 4.35                              | 87.00        | 4.55                         | 91.00        | 5.00                             | 100.00       | 4.19                    | 83.80        |
| ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ                      | 4.40              | 88.00        | 4.33                                            | 86.60        | 4.13                              | 82.60        | 4.45                         | 89.00        | 4.92                             | 98.40        | 4.19                    | 83.80        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                             | 4.09              | 81.80        | -                                               | -            | 4.09                              | 81.80        | -                            | -            | -                                | -            | -                       | -            |
| ด้านราคา                                           | 4.35              | 87.00        | 4.28                                            | 85.60        | 3.98                              | 79.60        | 4.45                         | 89.00        | 4.67                             | 93.40        | -                       | -            |
| <b>*ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของ สทอภ.</b> | <b>4.35</b>       | <b>87.00</b> | <b>4.36</b>                                     | <b>87.20</b> | <b>4.11</b>                       | <b>82.20</b> | <b>4.51</b>                  | <b>90.20</b> | <b>4.92</b>                      | <b>98.40</b> | <b>4.18</b>             | <b>83.60</b> |
| จำนวนตัวอย่าง                                      | 269               |              | 40                                              |              | 125                               |              | 11                           |              | 3                                |              | 90                      |              |

หมายเหตุ : 1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากมีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีการเก็บข้อมูลในปี 2564 ในงานบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ งานบริการที่ปรึกษาโครงการ งานบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab งานบริการApplication

### 1.3 ความพึงพอใจและความคาดหวัง

จากการสำรวจความพึงพอใจเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการ มากกว่าความคาดหวังโดยรวมก่อนใช้บริการ โดยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.33 คะแนน รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เท่ากับ 0.31 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 0.16 คะแนน ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.

| ด้าน                                                                | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความแตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|----------------------|
| ด้านกระบวนการให้บริการ                                              | 4.08                     | 4.41                     | 0.33        | มากที่สุด            |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                             | 4.19                     | 4.50                     | 0.31        | มากที่สุด            |
| ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ                                       | 4.25                     | 4.40                     | 0.15        | มากที่สุด            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                              | 3.93                     | 4.09                     | 0.16        | มาก                  |
| ด้านราคา                                                            | 4.25                     | 4.35                     | 0.10        | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>โดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.</b> | <b>4.14</b>              | <b>4.35</b>              | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

### 1.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกรายผลิตภัณฑ์

สรุปจากผลการสำรวจผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจ (พึงพอใจ 1-2 คะแนน) ต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา สรุปได้ดังนี้

1) กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ สิ่งที่ไม่พึงพอใจ คือ การติดต่อสอบถามผ่านช่องทาง E-mail ใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน ไม่มีการแจ้งผู้รับบริการถึงข้อบกพร่องของภาพที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การใช้งาน มาตรฐานความคมชัดของภาพถ่ายดาวเทียม บางครั้งก็ไม่ต่างจาก Google Maps ใช้ได้เพียงบางส่วน ทำให้ต้องเสียเงินและเวลาแก้ไข การกำหนดขั้นต่ำในการซื้อต่อตารางเมตร บางครั้งใหญ่เกินความจำเป็น

2) กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ สิ่งที่ไม่พึงพอใจ คือ ระยะเวลาและเนื้อหาไม่เหมาะสมกับคอร์สเรียนแบบ On site มีจำนวนน้อย ไม่หลากหลาย ไม่มีการแสดงผลคะแนนสอบหลังจบการอบรม เน้นทฤษฎีมากเกินไป ภาควิชาติน้อยและไม่ครอบคลุมเนื้อหา เนื้อหาไม่มีความหลากหลาย พอที่จะให้ผู้อบรมนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ เนื้อหาหนักไปทางกฎหมายข้อบังคับอุปกรณ์ภาคสนามไม่เพียงพอต่อผู้ร่วมอบรม ค่าใช้จ่ายในการอบรมค่อนข้างสูง

3) กลุ่มผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab สิ่งที่ไม่พึงพอใจ คือ ราคาค่อนข้างสูง

4) กลุ่มผู้ใช้บริการ Application สิ่งที่ไม่พึงพอใจ คือ การอัปเดตข้อมูลมีความล่าช้าในบางครั้ง ต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการติดตามข้อมูล

## 2. ผลการปรับปรุงการให้บริการของ สทอภ.

โดยในปี 2565 ทางสทอภ. ได้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4 สิ่งที่ สทอภ. ดำเนินการปรับปรุงในปี 2565

| ประเด็นจะปรับปรุง                               | รูปแบบ/กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ด้านกระบวนการ                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• เพิ่มช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ</li><li>• ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เช่น จัดทำแผนผัง/ขั้นตอน/ช่องทางการติดต่อของการให้บริการ ทั้งที่สำนักงาน หรือบนเว็บไซต์ของ สทอภ.</li><li>• เน้นประชาสัมพันธ์พื้นฐานองค์ความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร</li><li>• ติดตามประเมินผลผู้เรียนผ่านกิจกรรมหลังสิ้นปีงบประมาณ</li><li>• ปรับปรุงระเบียบการบริหารเงินรายได้ของ สทอภ. เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานภายใน ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น</li></ul> |
| 2. ด้านราคา                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• จัดให้มีการปรับปรุงราคาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐาน</li><li>• ปรับปรุงราคาให้เป็นมาตรฐาน ในโครงการขนาดเล็ก /กลาง/ใหญ่</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. ด้านการพัฒนาบุคลากร                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• จัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวกับงานบริการเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ สทอภ.</li><li>• คัดเลือก/สรรหาวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ | <ul style="list-style-type: none"><li>• ใช้ช่องทางต่างๆ สื่อสาร เช่น FB, Line, E-mail, CRM เป็นต้น</li><li>• จัดให้มีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยดูแลหรือช่วยประสานงานกับผู้รับบริการในเบื้องต้น</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี 2564 เปรียบเทียบกับ ปี 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการลดลงเล็กน้อย ลดลงเท่ากับ 0.05 คะแนน โดยพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการลดลงเล็กน้อย 0.02 ขณะเดียวด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.03 และ 0.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. เปรียบเทียบระหว่างปี 2564 และ ปี 2565

| หัวข้อที่ประเมิน              | ปี 2564   |        | ปี 2565   |        | ส่วนต่าง<br>ค่าเฉลี่ย |
|-------------------------------|-----------|--------|-----------|--------|-----------------------|
|                               | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |                       |
| ด้านกระบวนการให้บริการ        | 4.38      | 87.60  | 4.41      | 88.20  | +0.03                 |
| ด้านบุคลากรที่ให้บริการ       | 4.52      | 86.20  | 4.50      | 90.00  | -0.02                 |
| ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ | 4.31      | 90.40  | 4.40      | 88.00  | +0.09                 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก        | -         | -      | 4.09      | 81.80  | -                     |
| ด้านราคา                      | -         | -      | 4.35      | 87.00  | -                     |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม               | 4.40      | 88.00  | 4.35      | 87.00  | -0.05                 |
| จำนวนตัวอย่าง                 | 130       |        | 269       |        |                       |

หมายเหตุ: 1. ระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

2. ปี 2564 ไม่มีการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านราคา

### 3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. ([www.gistda.or.th](http://www.gistda.or.th)) มากที่สุด (ความน่าสนใจของเนื้อหา 3.82 คะแนน) รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) (ความน่าสนใจของเนื้อหา 3.82 คะแนน) และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. (ความน่าสนใจของเนื้อหา 3.88 คะแนน)

#### 4. ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

ผลการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่ม มีความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.30 โดยเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60) ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab (คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40) ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20) ผู้ใช้บริการ Application (คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของสทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                                    | ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. |        |                                                 |        |                                   |        |                              |        |                                  |        |                          |        |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|------------------------------|--------|----------------------------------|--------|--------------------------|--------|
|                                                     | ความพึงพอใจโดยรวม                              |        | ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ |        | ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ |        | ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ |        | ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab |        | ผู้รับบริการ Application |        |
|                                                     | ค่าเฉลี่ย                                      | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                       | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                         | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                    | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                        | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                | ร้อยละ |
| จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.                | 4.27                                           | 85.40  | 4.45                                            | 89.00  | 4.17                              | 83.40  | 4.73                         | 94.60  | 4.67                             | 93.40  | 4.18                     | 83.60  |
| จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. | 4.28                                           | 85.60  | 4.58                                            | 91.60  | 4.14                              | 82.80  | 4.64                         | 92.80  | 4.67                             | 93.40  | 4.16                     | 83.20  |
| ความภักดีโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.             | 4.28                                           | 85.30  | 4.51                                            | 90.20  | 4.15                              | 83.00  | 4.68                         | 93.60  | 4.67                             | 93.40  | 4.28                     | 85.60  |
| จำนวนตัวอย่าง                                       | 269                                            |        | 40                                              |        | 125                               |        | 11                           |        | 3                                |        | 90                       |        |

หมายเหตุ: ระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมาก มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

จากการสำรวจโดยภาพรวม พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 27.80 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่ม ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab พร้อมทั้งจะสนับสนุน สทอภ. มากที่สุด เท่ากัน (ร้อยละ 66.67) รองลงมา คือ ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (ร้อยละ 57.50) ผู้รับบริการApplication (ร้อยละ 28.88) และผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (ร้อยละ 13.60) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า โดยภาพรวมคะแนนกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า มีคะแนนสูงกว่า (ร้อยละ 44.60) กลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ. (ร้อยละ 41.60) และกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ. (ร้อยละ 13.80)

**ตารางที่ 7** คะแนน Net Promoter Score (NPS)

| กลุ่ม                                                                           | ภาพรวม       | จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ                       |                                   |                              |                         |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------|
|                                                                                 |              | ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ | ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ | ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ | ผู้รับบริการ GALAXI Lab | ผู้รับบริการ Application |
|                                                                                 |              | ร้อยละ                                          | ร้อยละ                            | ร้อยละ                       | ร้อยละ                  | ร้อยละ                   |
| Detractors หรือกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ.                   | 13.80        | 10.00                                           | 15.20                             | -                            | -                       | 15.56                    |
| Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า | 44.60        | 22.50                                           | 56.00                             | 33.33                        | 33.33                   | 40.00                    |
| Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.                                          | 41.60        | 67.50                                           | 28.80                             | 66.67                        | 66.67                   | 44.44                    |
| <b>NPS</b>                                                                      | <b>27.80</b> | <b>57.50</b>                                    | <b>13.60</b>                      | <b>66.67</b>                 | <b>66.67</b>            | <b>28.88</b>             |

**หมายเหตุ** Net Promoter Score (NPS) คือ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจและผูกพันของผู้รับบริการต่อองค์กร โดยจะถูกนำเสนออยู่ในรูปแบบคำถามในการสำรวจแบบง่าย และคำตอบจากผู้รับบริการจะถูกคำนวณเพื่อนำมาประมวลผลเป็นค่า NPS โดยค่า NPS สามารถชี้วัดข้อมูลเกี่ยวกับความความภักดีของผู้รับบริการได้ (Customer Loyalty)

## 5. ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จาก สทอภ.

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ จาก สทอภ. โดยภาพรวม ผู้รับบริการให้คะแนนต่อการบริการของ สทอภ. ว่ามีประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการทุกกลุ่มให้คะแนนต่อการบริการของ สทอภ. สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และมากที่สุด โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab (5.00 คะแนน) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (4.36 คะแนน) ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (4.30 คะแนน) ผู้รับบริการApplication (4.27 คะแนน) และผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (4.16 คะแนน)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ร้อยละภาพรวมประโยชน์ และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ จาก สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                                                                      | ความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ. |        |                                                 |        |                                   |        |                              |        |                         |        |                          |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|------------------------------|--------|-------------------------|--------|--------------------------|--------|
|                                                                                       | ความพึงพอใจโดยรวม                              |        | ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ |        | ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ |        | ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ |        | ผู้รับบริการ GALAXI Lab |        | ผู้รับบริการ Application |        |
|                                                                                       | ค่าเฉลี่ย                                      | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                       | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                         | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                    | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย               | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                | ร้อยละ |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ    | 4.42                                           | 88.40  | 4.30                                            | 86.00  | 4.17                              | 83.40  | 4.36                         | 87.20  | 5.00                    | 100.00 | 4.27                     | 85.40  |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ | 4.48                                           | 89.60  | 4.30                                            | 86.00  | 4.15                              | 83.00  | 4.64                         | 92.80  | 5.00                    | 100.00 | 4.29                     | 85.80  |
| ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ จาก สทอภ. โดยรวม                                   | 4.45                                           | 89.00  | 4.30                                            | 86.00  | 4.16                              | 83.20  | 4.36                         | 87.20  | 5.00                    | 100.00 | 4.27                     | 85.40  |
| จำนวนตัวอย่าง                                                                         | 269                                            |        | 40                                              |        | 125                               |        | 11                           |        | 3                       |        | 90                       |        |

หมายเหตุ: ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 คะแนน และระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 คะแนน

## 6. ภาพลักษณ์ที่มีต่อ สทอภ.

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ ประเด็น สทอภ. เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียม มีมาตรฐาน มีผลงานเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ ทันสมัย น่าเชื่อถือ เชื่อวางวาง และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เป็นหน่วยงานในประเทศไทยที่มีความก้าวหน้าเทคโนโลยีด้านภาพถ่าย มีความทันสมัย เป็นสากล เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือมากที่สุดในประเทศไทย ด้านภูมิสารสนเทศ เช่น จำนวนจุดความร้อน แผนที่จุดความร้อน เป็นต้น

## 7. ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

### ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

| ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบจากการรับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | แนวทางการพัฒนาการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ</b><br>1) ความล่าช้าจากการติดต่อผ่านช่องทาง E-mail<br>2) เจ้าหน้าที่ขาดการประสานงาน เรื่องภาพไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ<br>3) ปัญหาการเก็บค่าบริการภายหลัง จากการใช้บริการแบบความร่วมมือ<br>4) ปัญหามาตรฐานความคมชัดของภาพถ่ายดาวเทียมที่คมชัดใกล้เคียง Google Map<br>5) การกำหนดขั้นต่ำในการซื้อต่อตารางเมตร บางครั้งใหญ่เกินความจำเป็น<br>6) ราคาค่าบริการสูง/การปรับขึ้นราคาค่าบริการระหว่างสัญญา | 1) กำหนดระยะเวลาการติดต่อผ่านช่องทาง E-mail ให้มีความชัดเจน เช่น ภายใน 2 ชม. สำหรับข้อมูลทั่วไป และ ไม่เกิน 24 ชม. สำหรับข้อมูลเฉพาะของผู้รับบริการ<br>2) ควรมีระบบการแจ้งปัญหาของภาพก่อนจัดส่งให้ผู้รับบริการทราบในทุกขั้นตอน<br>3) ควรมีการทำสัญญาอย่างชัดเจนถึงค่าใช้จ่ายในกรณีที่ใช้บริการแบบความร่วมมือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนใด และ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนใดอย่างชัดเจนกับผู้รับบริการ<br>4) พัฒนามาตรฐานความคมชัดของภาพถ่ายดาวเทียม<br>5) ควรพิจารณายกเลิกการกำหนดขั้นต่ำในการซื้อต่อตารางกิโลเมตร<br>6) พิจารณาปรับลดราคาค่าบริการให้มีความสอดคล้องกับการซื้อต่อตารางกิโลเมตรเมตร หรือไม่มีการปรับขึ้นราคาระหว่างสัญญาแม้มีการปรับขึ้นราคาระหว่างปี |
| <b>2. กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้</b><br>1) ระยะเวลาการอบรมไม่เหมาะสมกับเนื้อหา<br>2) หลักสูตรการแบบ On site มีจำนวนน้อย ไม่หลากหลาย<br>3) ไม่มีการแสดงผลคะแนนสอบหลังจบการอบรม<br>4) เนื้อหาการอบรมเน้นทฤษฎีทางกฎหมาย                                                                                                                                                                                                                                     | 1) พิจารณาระยะเวลาการอบรมให้มีความสอดคล้องกับรูปแบบการอบรมการอบรมเชิงปฏิบัติควรมีระยะเวลา มากกว่าอบรมเชิงทฤษฎี<br>2) พิจารณาเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน<br>3) แจ้งผลคะแนนสอบผ่านทาง E-mail ของผู้เข้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบจากการรับบริการ                                                                                                                                                                                               | แนวทางการพัฒนาการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ข้อบังคับมากกว่าภาคปฏิบัติ ไม่มีความหลากหลาย<br/>ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน</p> <p>5) อุปกรณ์ภาคสนามไม่เพียงพอและไม่พร้อม<br/>ใช้งานส่งผลต่อการเก็บข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน</p> <p>6) ค่าใช้จ่ายในการอบรมค่อนข้างสูง</p> | <p>อบรม</p> <p>4) พิจารณาปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรให้มีความ<br/>เหมาะสมกับผู้อบรม โดยเน้นการสามารถนำไปประยุกต์ใช้<br/>ในการทำงานมากที่สุด</p> <p>5) เพิ่มจำนวนอุปกรณ์ภาคสนามและซ่อมบำรุงให้มี<br/>ความพร้อมต่อการใช้งาน</p> <p>6) พิจารณาค่าใช้จ่ายในการอบรมให้เหมาะสมกับ<br/>สภาพเศรษฐกิจ</p> |
| <p>3. กลุ่มผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab</p> <p>1) ราคาค่อนข้างสูงสำหรับนักศึกษา</p>                                                                                                                                            | <p>1) พิจารณาค่าบริการสำหรับเอกชน หน่วยงานภาครัฐ<br/>และสถาบันการศึกษา ในอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน</p>                                                                                                                                                                                     |
| <p>4. กลุ่มใช้บริการ Application</p> <p>1) การปรับปรุงฐานข้อมูล (Update) ล่าช้า<br/>ต้องใช้เวลานานขึ้นในการติดตามข้อมูล</p>                                                                                                        | <p>1) ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการปรับปรุงฐานข้อมูล<br/>(Update) แก่ผู้รับบริการ</p>                                                                                                                                                                                                          |

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจรายงานผลความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ. และเพื่อประเมินความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ และผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ทั้ง 5 กลุ่ม ที่สละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

กันยายน พ.ศ. 2565

# สารบัญ

## เนื้อหา

## หน้า

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| บทสรุปผู้บริหาร.....                                                                 | ก  |
| คำนำ .....                                                                           | ฉ  |
| สารบัญ .....                                                                         | ฐ  |
| สารบัญตาราง.....                                                                     | ฅ  |
| บทที่ 1 : บทนำ .....                                                                 | 1  |
| 1.1 หลักการและเหตุผล .....                                                           | 1  |
| 1.2 วัตถุประสงค์.....                                                                | 1  |
| 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....                                                          | 2  |
| 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....                                                           | 3  |
| บทที่ 2 : แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                 | 4  |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....                                                 | 4  |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น.....                                                | 11 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับ NPS .....                                                        | 12 |
| 2.4 กรอบแนวคิด.....                                                                  | 14 |
| บทที่ 3 : วิธีดำเนินการสำรวจ.....                                                    | 15 |
| 3.1 ประชากร .....                                                                    | 15 |
| 3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง .....                                            | 15 |
| 3.3 เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....                                  | 17 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                                        | 21 |
| 3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล .....                                              | 21 |
| บทที่ 4 : ผลการสำรวจ.....                                                            | 23 |
| 4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ 2565 ..... | 24 |
| 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ .....    | 36 |
| 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ .....                  | 53 |
| 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ.....                        | 72 |

# สารบัญ

| เนื้อหา                                                           | หน้า       |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab..... | 84         |
| 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ APPLICATION.....         | 95         |
| 4.7 ผลการสนทนากลุ่ม (FOCUS GROUPS) .....                          | 109        |
| <b>บทที่ 5 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....</b>                        | <b>111</b> |
| 5.1 สรุปผลการสำรวจ.....                                           | 111        |
| 5.2 อภิปรายผล.....                                                | 115        |
| 5.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. ....                      | 115        |
| <b>บรรณานุกรม .....</b>                                           | <b>117</b> |
| <b>ภาคผนวก .....</b>                                              | <b>118</b> |

# สารบัญตาราง

## ตาราง

## หน้า

|             |                                                                                       |    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 1  | ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการของ สทอภ.....               | ข  |
| ตารางที่ 2  | ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ จำแนกตามหัวข้อการประเมิน.....                        | ค  |
| ตารางที่ 3  | การเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังต่อการให้บริการของ สทอภ.....                   | ง  |
| ตารางที่ 4  | สิ่งที่ สทอภ. ดำเนินการปรับปรุงในปี 2565.....                                         | จ  |
| ตารางที่ 5  | ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการของ สทอภ. เปรียบเทียบระหว่างปี 2564 และ ปี 2565 ..... | ฉ  |
| ตารางที่ 6  | ค่าเฉลี่ย ร้อยละความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของสทอภ.....                              | ช  |
| ตารางที่ 7  | คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) .....                                                  | ซ  |
| ตารางที่ 8  | ค่าเฉลี่ย ร้อยละภาพรวมประโยชน์ และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ จาก สทอภ.....               | ฌ  |
| ตารางที่ 9  | ข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ .....                              | ญ  |
| ตารางที่ 10 | การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง.....                                        | 2  |
| ตารางที่ 11 | การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง.....                                        | 16 |
| ตารางที่ 12 | การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง.....                                        | 17 |
| ตารางที่ 13 | ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ .....                       | 17 |
| ตารางที่ 14 | การแปลความหมายระดับความเที่ยง.....                                                    | 18 |
| ตารางที่ 15 | ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา.....                                               | 19 |
| ตารางที่ 16 | ระดับความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น.....                                                   | 22 |
| ตารางที่ 17 | การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.....                                       | 25 |
| ตารางที่ 18 | การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ .....           | 26 |
| ตารางที่ 19 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ....                                | 27 |
| ตารางที่ 20 | พฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ....                                                 | 28 |
| ตารางที่ 21 | ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.....                                             | 30 |
| ตารางที่ 22 | คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS).....                                                   | 30 |
| ตารางที่ 23 | ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จาก สทอภ.....                                       | 31 |
| ตารางที่ 24 | ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ .. | 32 |
| ตารางที่ 25 | ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการ .....     | 33 |

# สารบัญตาราง

## ตาราง

## หน้า

|             |                                                                                                                                               |    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 26 | รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ.....                                                                                   | 34 |
| ตารางที่ 27 | ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการ .....                                                                                       | 34 |
| ตารางที่ 28 | ผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียมจาก สทอภ. ที่ใช้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียม<br>และข้อมูลภูมิสารสนเทศ .....                              | 36 |
| ตารางที่ 29 | พฤติกรรมการใช้/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิ<br>สารสนเทศ .....                                     | 37 |
| ตารางที่ 30 | พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ .....                                                     | 38 |
| ตารางที่ 31 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ<br>ของ สทอภ. ....                                                 | 39 |
| ตารางที่ 32 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ<br>ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ .....                         | 40 |
| ตารางที่ 33 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ<br>ของ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ .....                        | 41 |
| ตารางที่ 34 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ<br>ของ สทอภ. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ .....                  | 42 |
| ตารางที่ 35 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ<br>สทอภ. ด้านราคา .....                                        | 43 |
| ตารางที่ 36 | ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ .....                                                         | 44 |
| ตารางที่ 37 | ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ .....                                                             | 45 |
| ตารางที่ 38 | ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์<br>และบริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ..... | 46 |
| ตารางที่ 39 | ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ .....                                                          | 47 |
| ตารางที่ 40 | ภาพรวมคะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูล<br>ภูมิสารสนเทศ.....                                              | 47 |
| ตารางที่ 41 | ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูล<br>ภูมิสารสนเทศ .....                                                | 48 |

# สารบัญตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 42 ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....                               | 49   |
| ตารางที่ 43 รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....                                                    | 49   |
| ตารางที่ 44 ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศสนใจอยากใช้บริการ.....                                        | 50   |
| ตารางที่ 45 วัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ.....                                             | 51   |
| ตารางที่ 46 สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาลิขสิทธิ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ..... | 52   |
| ตารางที่ 47 พฤติกรรมการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่นของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                         | 53   |
| ตารางที่ 48 ภาพรวมของพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                                              | 54   |
| ตารางที่ 49 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ.....                                                                        | 55   |
| ตารางที่ 50 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ.....                                                | 56   |
| ตารางที่ 51 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ขอ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....                                                | 57   |
| ตารางที่ 52 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้.....                                          | 58   |
| ตารางที่ 53 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....                                                | 59   |
| ตารางที่ 54 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านราคา .....                                                             | 60   |
| ตารางที่ 55 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                                                                           | 61   |
| ตารางที่ 56 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                                                                               | 63   |
| ตารางที่ 57 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                       | 64   |

# สารบัญตาราง

## ตาราง

## หน้า

|             |                                                                                                                            |    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 58 | ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                                      | 65 |
| ตารางที่ 59 | คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                                   | 65 |
| ตารางที่ 60 | ภาพรวมประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                          | 66 |
| ตารางที่ 61 | ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                      | 67 |
| ตารางที่ 62 | รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                           | 67 |
| ตารางที่ 63 | ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมที่ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้สนใจ.....                                             | 68 |
| ตารางที่ 64 | วัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                    | 69 |
| ตารางที่ 65 | หลักสูตรที่สนใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้.....                                                                   | 70 |
| ตารางที่ 66 | ระดับความยากง่าย ของหลักสูตรที่อบรม.....                                                                                   | 71 |
| ตารางที่ 67 | พฤติกรรมการใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. ....                     | 72 |
| ตารางที่ 68 | ภาพรวมของพฤติกรรมรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ.....                                            | 73 |
| ตารางที่ 69 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ....                                                  | 74 |
| ตารางที่ 70 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ .....                          | 75 |
| ตารางที่ 71 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ .....                         | 76 |
| ตารางที่ 72 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา .....               | 77 |
| ตารางที่ 73 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ด้านราคา.....                                         | 78 |
| ตารางที่ 74 | ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ ..... | 78 |
| ตารางที่ 75 | ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ .....                                                       | 79 |

# สารบัญตาราง

## ตาราง

## หน้า

|             |                                                                                                                                  |    |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 76 | คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ.....                                                           | 79 |
| ตารางที่ 77 | ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ.....                                                        | 80 |
| ตารางที่ 78 | ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ.....                              | 81 |
| ตารางที่ 79 | รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ.....                                                   | 81 |
| ตารางที่ 80 | ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ .....                                                        | 82 |
| ตารางที่ 81 | สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ..... | 83 |
| ตารางที่ 82 | พฤติกรรมการใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่น.....                                        | 84 |
| ตารางที่ 83 | ภาพรวมของพฤติกรรมรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab .....                                                | 85 |
| ตารางที่ 84 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ของ สทอภ. ....                                                      | 86 |
| ตารางที่ 85 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ.....                               | 87 |
| ตารางที่ 86 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการ GALAXI Lab ของ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ.....                                    | 88 |
| ตารางที่ 87 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ของ สทอภ. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ.....                        | 89 |
| ตารางที่ 88 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ของ สทอภ. ด้านราคา.....                                             | 90 |
| ตารางที่ 89 | ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab .....                                                                          | 90 |
| ตารางที่ 90 | ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab .....                                                                              | 90 |
| ตารางที่ 91 | ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab .....      | 91 |
| ตารางที่ 92 | ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab .....                                                            | 92 |

# สารบัญตาราง

## ตาราง

## หน้า

|              |                                                                                                                                                   |     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 93  | คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab.....                                                                           | 92  |
| ตารางที่ 94  | ภาพรวมประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab.....                                                                  | 93  |
| ตารางที่ 95  | จำนวน ร้อยละความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD)<br>ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab .....                              | 93  |
| ตารางที่ 96  | ประเภทการบริการชนิดใดที่สนใจ .....                                                                                                                | 94  |
| ตารางที่ 97  | พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการ<br>ของ สทอภ. ....                                                 | 95  |
| ตารางที่ 98  | ภาพรวมของพฤติกรรมรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้ให้บริการ APPLICATION.....                                                                          | 96  |
| ตารางที่ 99  | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ APPLICATION ของ สทอภ. ....                                                                               | 98  |
| ตารางที่ 100 | ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ APPLICATION ของ สทอภ.<br>ด้านกระบวนการให้บริการ .....                                                    | 99  |
| ตารางที่ 101 | ความคาดหวัง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ APPLICATION ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ<br>และภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ..... | 100 |
| ตารางที่ 102 | ความคาดหวัง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ APPLICATION ของ สทอภ. ด้านคุณภาพ<br>ของบริการด้านแอปพลิเคชัน.....                                          | 101 |
| ตารางที่ 103 | ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ APPLICATION .....                                                                                                   | 102 |
| ตารางที่ 104 | ข้อเสนอแนะการให้บริการ APPLICATION .....                                                                                                          | 102 |
| ตารางที่ 105 | ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ<br>ของผู้ให้บริการ APPLICATION.....                            | 103 |
| ตารางที่ 106 | ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้ให้บริการ APPLICATION .....                                                                                     | 104 |
| ตารางที่ 107 | คะแนน NET PROMOTER SCORE (NPS) ของผู้ให้บริการ APPLICATION .....                                                                                  | 104 |
| ตารางที่ 108 | ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการ APPLICATION.....                                                                                | 105 |
| ตารางที่ 109 | จำนวน ร้อยละความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD)<br>ของผู้ให้บริการ APPLICATION.....                                       | 106 |
| ตารางที่ 110 | รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ให้บริการ APPLICATION .....                                                                          | 106 |

# สารบัญตาราง

## ตาราง

## หน้า

|              |                                                                                                                               |     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตารางที่ 111 | ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมของผู้ใช้บริการ APPLICATION ที่สนใจ .....                                                    | 107 |
| ตารางที่ 112 | สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ SOLUTION หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการ<br>ของผู้ใช้บริการ APPLICATION..... | 108 |
| ตารางที่ 113 | แนวทางการพัฒนาการให้บริการ .....                                                                                              | 115 |

# บทที่ 1 : บทนำ

## 1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐ ในรูปแบบองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และ นวัตกรรม จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ และภูมิสารสนเทศให้เป็นความรู้ที่ไร้พรมแดน และเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลดาวเทียม และเป็นศูนย์ข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติจากข้อมูล ดาวเทียม รวมทั้งบริการให้คำปรึกษา และพัฒนาบุคลากรด้านการสำรวจข้อมูลระยะไกล และภูมิสารสนเทศ ตลอดจนดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ สทอภ. เป็นหน่วยงานของรัฐเพียง แห่งเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการภูมิสารสนเทศครบวงจร ดังนั้น การส่งเสริมภาพลักษณ์และประชาสัมพันธ์ องค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สาธารณชนเกิดการยอมรับเชื่อมั่น ต่อการดำเนินงานของ สทอภ. จึงเป็นสิ่งที่สำคัญไม่น้อยกว่าการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการ

ทั้งนี้ สทอภ. ได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ประจำปี 2565” เพื่อศึกษา สถานภาพ พฤติกรรม และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์บริการความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ซึ่งจะส่งผลให้งานบริการมีทิศทางที่ชัดเจน สามารถนำไปพัฒนารูปแบบการให้บริการของ สทอภ. ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผลจากการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะจะนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำแผนการตลาดและพัฒนา ธุรกิจ รวมทั้งการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ
- 2) เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการ ผลิตภัณฑ์และบริการทั้งหมดของ สทอภ.
- 3) เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงของ สทอภ.
- 4) สำรวจและประเมินความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ

### 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology)

#### 1.3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากร (Population) คือ ผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา บริษัทเอกชน และบุคคลทั่วไป โดยทั้ง 4 กลุ่มเป็นผู้รับบริการผลิตภัณฑ์ / บริการของ สทอภ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มผลิตภัณฑ์ / บริการ ได้แก่

1. ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ
2. ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้
3. ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
4. ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab
5. ผู้ใช้บริการ Application

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) กับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชากรที่รับบริการจากฐานข้อมูลผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 279 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 269 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ได้แก่

ตารางที่ 10 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

| กลุ่ม                                           | จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด<br>(คน) | จำนวนตัวอย่าง<br>(คน) |
|-------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ | 85                               | 40                    |
| ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้               | 902                              | 125                   |
| ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ                    | 23                               | 11                    |
| ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab                | 3                                | 3                     |
| ผู้ใช้บริการ Application                        | 155                              | 90                    |

**1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา** เนื้อหาการศึกษา สํารวจ วิเคราะห์และประเมินศักยภาพงานบริการของ สทอภ. ประกอบด้วย

เนื้อหาการศึกษา สํารวจ วิเคราะห์และประเมินความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการ และ ศักยภาพงานบริการของ สทอภ. ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการหลัก ของ สทอภ.
5. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
6. ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ
7. ผลิตภัณฑ์และบริการที่ สทอภ. ให้บริการเป็นประโยชน์ต่อภารกิจของผู้รับบริการ
8. ผลิตภัณฑ์และบริการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ / ประสิทธิภาพแรงงานตามภารกิจของหน่วยงาน
9. การรับรู้ข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
10. ความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.

### **1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร**

ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มเป้าหมายที่ขอรับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และ ภาพลักษณ์การดำเนินงานของ สทอภ.

## **1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ**

ได้ผลการประเมินมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการภูมิสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตลาดและธุรกิจของ สทอภ. เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

## บทที่ 2 : แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2565 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับ NPS
- 2.4 กรอบแนวคิด

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1) ทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995, p.9 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมัลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

โลว์ มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, หน้า 23) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจหรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

- (1) ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
- (2) ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
- (3) ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
- (4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
- (5) ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้

ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้ง ได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่จะความต้องการ ขั้นแรกจะได้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำอย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้นสูง จากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการทางด้านกายภาพ 85% ความต้องการความปลอดภัย 70% ความต้องการทางด้านสังคม 50% ความต้องการเด่นในสังคม 40% ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

พาราสุรามาน เซทแฮมท และแบร์รี (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต สายกิมซ้วน, 2550, หน้า 18 -20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

(1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำ ในการวินิจฉัย

(2) สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคเกสัชกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ ความสามารถในการสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

(3) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

(4) ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีการยกย่องการแต่งกายและ การใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

(5) การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวก จากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

(6) ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

(7) การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการฟังทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

(8) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้ง ชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

(9) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้ อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการ ได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

(10) ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมี ความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับ บริการของตนเอง เช่นการที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้า ของตนเองได้ ฯลฯ

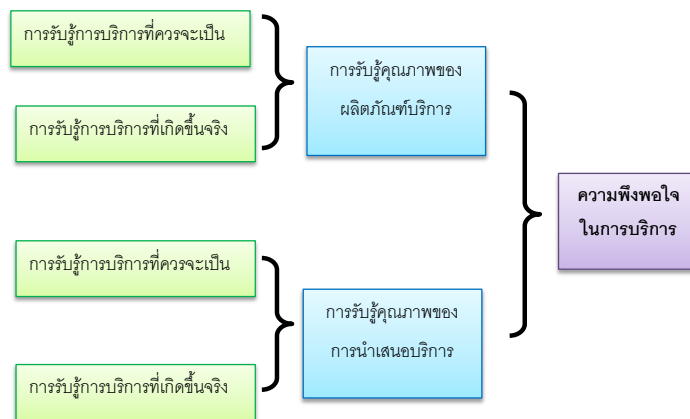
## 2) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

(1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอ บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรม การแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการ การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้เพื่อองค์กรที่ให้บริการได้ทราบถึง ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการต่อไป ซึ่งถ้าการให้บริการตรงกับที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น ซึ่งอาจจะเป็นแบบตรงกันข้ามได้เช่นกัน

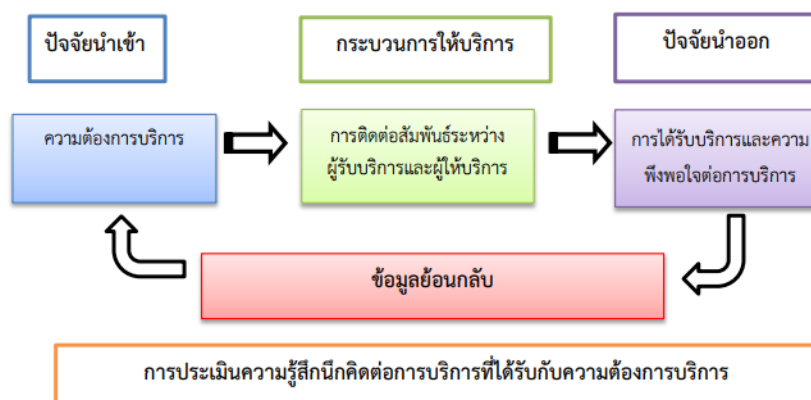


ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

### 3) กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)



ภาพที่ 2 กระบวนการให้บริการ

#### 4) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

(1) ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ

(2) ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

(3) ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

(4) ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

(6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

(7) ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

(8) การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

(9) การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้รับบริการ

(10) ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### 5) การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 : 11 ) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

(1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามถึงความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กัน

มากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติซึ่งเป็นที่ยอมรับวิธีหนึ่ง คือ มาตรส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

(2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยโดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

(3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

## 6) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิตและภัสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ ได้แก่

(1) ผลสัมฤทธิ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลสัมฤทธิ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลสัมฤทธิ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

(2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและ รูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่ม ผู้รับบริการอีกด้วย

(3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็น ด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

(4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

(5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็น

สำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอา ใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

(6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อ ภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

(7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการ บริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผล ที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของ ผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับ บริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวัง ของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวัง ที่ตั้งใจไว้

Mullins (1954,p397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการ ประกอบด้วย

(1) การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคน อย่าง เท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะ อย่าง ยิงบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาไม่ว่าจะ สภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนา คุณภาพและความสามารถ มี เทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิด ความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของ ลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มา ใช้ บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจาก คุณภาพของสินค้าเป็น สิ่งที่พัฒนามาแล้ว อยู่หนึ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับ พนักงานซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ

หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมี ความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความ ไม่พอใจดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการดังนี้

(1) ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่นัดแผนโบราณในครั้งแรกย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนักแต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น

(2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกาย และอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

(3) สภาพแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศแสงแดดเก้าอี้โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหารหรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารใน วันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการหรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้นลูกค้าจะมี แนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่าง ที่เห็นได้ชัดคือแถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ โดยเต็มใจที่จะไว้วางใจต่อบุคคลหรือองค์กรหนึ่งๆ พร้อมทั้งความเชื่อมั่นจะเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคลหรือองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริง ซึ่งการที่ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าเชื่อมั่นในองค์กรว่ามีความน่าเชื่อถือ ในผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

Morgan. and Hunt (1994) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการสามารถประเมินค่าได้จาก ความเชื่อมั่นของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์กรมีโอกาสจะได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้าแตกต่างกันจะเกิดการประเมินได้เมื่อลูกค้าได้ใช้บริการเสร็จสิ้นแล้ว การบริการนั้นจะเปรียบกับข้อตกลงก่อนใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ก่อนการให้บริการ หากลูกค้าบรรลุวัตถุประสงค์หรือได้รับการตอบสนองตรงตามที่คาดหวังไว้ ความเชื่อมั่นของลูกค้าจะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

Mishra (1996) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นสามารถส่งผลดีต่อบุคลากรและองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งจะทำให้อุบัติการณ์นั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยมุมมองของ ลาเชล

เลอร์ และฮัสตัน (Larzelere & Huston, 1980) ได้ให้ลักษณะของความเชื่อมั่นของพนักงานมีความสำคัญอย่างสูงที่จะนำมา ซึ่งความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความ ยุติธรรม และความสามารถในการทำงาน

สเตอร์น (Stern, 1997) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นคือพื้นฐานความสัมพันธ์ของการติดต่อสื่อสารในการให้บริการลูกค้า ซึ่งองค์กรจะต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิดเพื่อสร้างความคุ้นเคยให้เกิดขึ้นกับลูกค้า และสามารถรอบใจลูกค้าได้ซึ่งประกอบด้วย

องค์ประกอบ 5 ข้อ ได้แก่

- (1) การติดต่อสื่อสาร (Communication)
- (2) การรู้จักให้และดูแลผู้รับบริการ (Caring and Giving)
- (3) การให้ข้อมูลผู้ภักดีค้ำมั่นสัญญาที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ (Commitment)
- (4) การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง (Comfort or Compatibility)
- (5) การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งและการให้ความไว้วางใจ (Conflict)

สุรียพร เหมือนหลิ่ง (2558: 52) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจและมั่นใจในความน่าเชื่อถือของบุคคลหรือองค์กรใด ๆ ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการตัดสินใจ นำไปสู่ความพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากการใช้บริการ

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับ NPS

Net Promoter Score (NPS) คือ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจและผูกพันของลูกค้าต่อองค์กร โดยจะถูกนำเสนออยู่ในรูปแบบคำถามในการสำรวจแบบง่าย และคำตอบจากลูกค้าจะถูกคำนวณเพื่อนำมาประมวลผลเป็นค่า NPS โดยค่า NPS สามารถชี้วัดข้อมูลเกี่ยวกับความความภักดีของลูกค้าได้ (Customer Loyalty) จากข้อคำถามเกี่ยวกับ ความเต็มใจของลูกค้าที่จะแนะนำสินค้าบริการขององค์กรให้กับเพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้เครื่องมือ NPS ในปัจจุบันถูกใช้อย่างแพร่หลายโดยองค์กรทั่วโลก โดยค่า NPS จะสามารถทำให้องค์กรรับรู้ระดับความสามารถในการแข่งขันขององค์กรเมื่อเทียบกับคู่แข่ง หรือเทียบกับค่าเฉลี่ยในอุตสาหกรรม ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยได้มีการนำเครื่องมือ NPS มาใช้เพื่อการปรับปรุงสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น ในส่วนของวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล ส่วนใหญ่องค์กรจะส่งคำถามเกี่ยวกับ NPS ให้ลูกค้าทาง Email หรือใช้วิธีสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นต้น

เครื่องมือ NPS สามารถช่วยองค์กรในการได้รับข้อเสนอแนะ (Feedback) ในการปรับปรุงสินค้าและบริการจากลูกค้าเรื่อย ๆ ทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้น NPS ยังมีความง่ายในการนำไปประยุกต์ใช้เนื่องจากวิธีการวิเคราะห์ผล NPS เป็นการคิดคำนวณแบบง่าย ไม่มีการใช้เทคนิคทางสถิติที่ซับซ้อนมาก และยังง่ายต่อการสื่อสารให้กับคนในองค์กรเข้าใจแนวคิดของ NPS เพื่อที่คนในองค์กรจะสามารถนำผลการสำรวจไปปรับปรุง

สินค้าบริการให้ดีมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การวิเคราะห์ NPS จะแบ่งลูกค้าออกเป็น 3 ประเภทที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

การคำนวณค่า NPS มาจากคำถามสั้นๆว่า จากคะแนน 0-10 คุณมีแนวโน้มมากน้อยอย่างไรในการแนะนำแบรนด์ให้กับเพื่อนหรือคนรู้จัก โดยคะแนน 0-10 ที่ลูกค้ามีการให้คะแนน จะถูกนำมาจัดเป็นกลุ่ม 3 ประเภทคือ

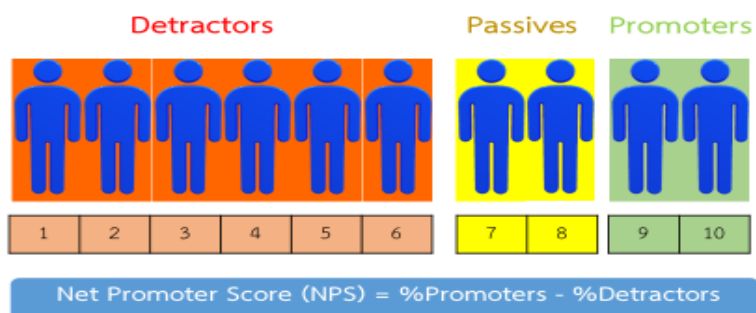
1) Promoters คือกลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 9-10 ลูกค้ากลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจมากขึ้น คือมีการกลับมาซื้อซ้ำ หรือมีโอกาที่จะแนะนำแบรนด์ให้กับคนอื่น ๆ

2) Passives คือกลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 7-8 เป็นกลุ่มคนที่มีความพึงพอใจต่อแบรนด์ในระดับปานกลาง อาจมีความรักดีต่อแบรนด์ในระดับหนึ่งแต่อาจจะเปลี่ยนไปใช้แบรนด์อื่นหากมีเงื่อนไขที่ตรงกับความต้องการมากกว่า และกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะไม่แนะนำแบรนด์ให้กับคนอื่น ๆ

3) Detractors คือกลุ่มคนที่ให้คะแนนระหว่าง 0-6 กลุ่มนี้มักจะเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อย และเป็นกลุ่มที่มีโอกาสที่จะทำให้องค์กรได้รับชื่อเสียงด้านลบ จากการรีวิวเชิงลบทาง Social Media ต่าง ๆ หรือการบอกต่อ (Word-of-Mouth)

การคำนวณค่า NPS สามารถทำได้โดยนำร้อยละของ Promoters ลบด้วย ร้อยละของ Detractors นอกจากนั้นองค์กรอาจจะมีคำถามปลายเปิด (หรือปลายปิด) เพิ่มขึ้นมาอีกคำถามเพื่อสอบถามเกี่ยวกับเหตุผลของการให้คะแนน เช่น ความคิดเห็นของลูกค้าต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ คำถามเพิ่มเติมดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรเข้าใจว่าสินค้าบริการแต่ละประเภทมีผลการดำเนินงานอย่างไรบ้าง และมีส่วนใดที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม ทั้งนี้องค์กรควรนำค่า NPS มาเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม เพื่อที่จะสามารถรู้ตำแหน่งขององค์กรได้เมื่อเทียบกับคู่แข่งอื่น ๆ และค่าเฉลี่ย NPS ในแต่ละอุตสาหกรรมค่อนข้างมีความหลากหลายแตกต่างตามแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม เช่น ค่าเฉลี่ย NPS ของอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภคอาจจะ เป็น 70 แต่ในธุรกิจการเงินค่าเฉลี่ยอาจจะอยู่ที่ 80 เป็นต้น ดังนั้นองค์กรควรมีการกำหนดและทำการเปรียบเทียบค่า NPS ในอุตสาหกรรมที่ถูกต้องหรือใกล้เคียง หากองค์กรมีค่า NPS สูงเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นในกลุ่มอุตสาหกรรม ก็จะมีแนวโน้มที่ลูกค้าขององค์กรจะไม่เปลี่ยนไปใช้แบรนด์อื่น เป็นต้น

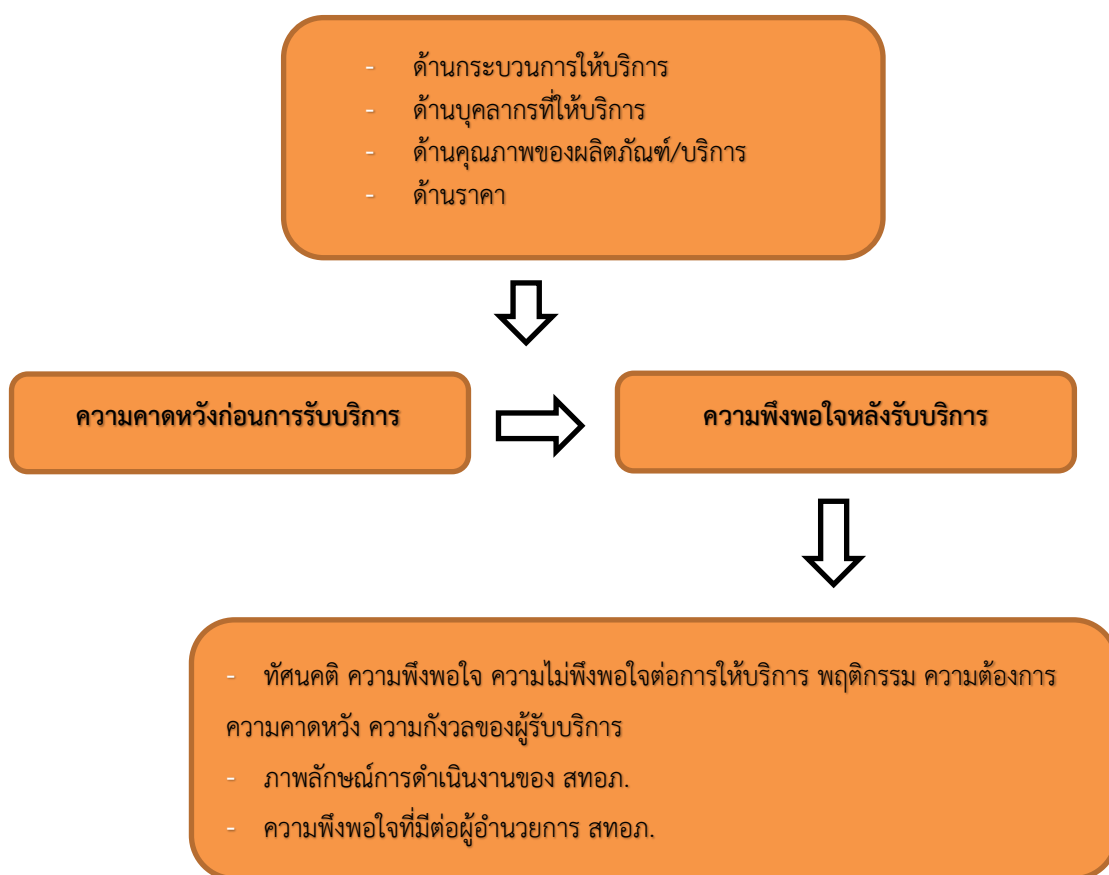
สูตรในการคำนวณ NPS



องค์กรสามารถใช้ NPS เพื่อพัฒนาความสามารถของธุรกิจได้โดยให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม ทำได้โดยการให้ทุกคนในองค์กรรับรู้ค่า NPS และความสำคัญของ NPS โดยทำการสื่อสารไปยังฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อให้คนในองค์กรร่วมกันค้นหาวิธีการในการปรับปรุงสินค้าบริการ นอกจากนี้องค์กรยังสามารถพิจารณาค้นหาความคิดเห็นเชิงลึกเพิ่มเติมจากกลุ่ม Promoters และกลุ่ม Detractors เพื่อได้รับมุมมองสะท้อนกลับต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น หรืออาจจะพิจารณาทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่นการทำ Focus Group หรือ Customer Visit เพื่อที่จะสามารถเข้าใจได้ว่าลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์อย่างไรบ้างกับสินค้าบริการขององค์กร และทำความเข้าใจว่าสินค้าและบริการขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างไรบ้าง หรือยังมีส่วนใดที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Gaps)

## 2.4 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการสำรวจพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)



## บทที่ 3 : วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจการสำรวจพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล
- 3.6 การจัดทำรายงาน
- 3.7 การควบคุมคุณภาพการวิจัย

### 3.1 ประชากร

ประชากร คือ ผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา บริษัทเอกชน และบุคคลทั่วไป โดยทั้ง 4 กลุ่มเป็นผู้รับบริการผลิตภัณฑ์ / บริการของ สทอภ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่ 1. ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ 2. การถ่ายทอดองค์ความรู้ 3. ที่ปรึกษาโครงการ 4. GALAXI Lab 5. Application

### 3.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

**กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้** คือ ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) กับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชากรที่รับบริการจากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ จากฐานข้อมูลผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 279 ตัวอย่าง แบ่งเป็น เชิงปริมาณ จำนวน 269 ตัวอย่าง และเชิงคุณภาพ จำนวน 10 ตัวอย่าง ได้แก่

- 1) ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ (จำนวน 40 ตัวอย่าง)
- 2) ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ (จำนวน 125 ตัวอย่าง)

- 3) ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ (จำนวน 11 ตัวอย่าง)
- 4) ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab (จำนวน 3 ตัวอย่าง)
- 5) ผู้ใช้บริการ Application (จำนวน 90 ตัวอย่าง)

**กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ** จำนวนทั้งสิ้น 269 ตัวอย่าง ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 94

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ  
 N = ขนาดของประชากร  
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แนวทางการกำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 ของ สทอภ. ซึ่งมีจำนวนรายชื่อผู้รับบริการทั้งหมด 1,168 ราย โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 269 ราย โดยจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการดังนี้

**ตารางที่ 11** การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

| กลุ่ม                                           | จำนวน<br>ผู้รับบริการ<br>ทั้งหมด (คน) | จำนวนตัวอย่าง<br>(คน) | ระดับความ<br>เชื่อมั่น<br>(ร้อยละ) |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ | 85                                    | 40                    | 88.50                              |
| ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้               | 902                                   | 125                   | 91.70                              |
| ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ                    | 23                                    | 11                    | 78.22                              |
| ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab                | 3                                     | 3                     | 100.00                             |
| ผู้ให้บริการ Application                        | 155                                   | 90                    | 93.17                              |
| <b>จำนวนกลุ่มตัวอย่าง</b>                       | <b>1,168</b>                          | <b>269</b>            | <b>94.65</b>                       |

**วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) และใช้การสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling)

**กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ** ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนร้อยละ 4 ของจำนวนตัวอย่างเชิงปริมาณ จำนวน 10 ตัวอย่าง

### 3.3 เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

#### 3.3.1 วิธีการสร้างแบบสอบถาม

- 1) ดำเนินการศึกษาเอกสารประกอบ ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้
- 2) ออกแบบเครื่องมือที่จะใช้ในการศึกษาที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์และเป็นคำถามที่เฉพาะเจาะจงตรงตามเป้าหมายของการวิจัย โดยยึดหลักทางการวิจัยให้ได้มาตรฐาน ลักษณะคำถามแบบปิดหรือแบบเลือก (Checklist) และลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระประเด็นคำถาม
- 3) จัดประชุมร่วมกับสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เพื่อพิจารณา พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
- 4) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ค่า IOC แล้วนำเครื่องมือที่พัฒนาสมบูรณ์แล้วไปทดลอง (Try Out) เพื่อหาคุณภาพเชิงประจักษ์ โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 12 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

| คะแนน | การแปลความหมาย                                 |
|-------|------------------------------------------------|
| +1    | ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์    |
| 0     | ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| -1    | ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ |

สูตร

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^N R_i}{N}$$

เมื่อ  $R_i$  แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่  $i$

$N$  แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 13 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC : Index of item objective congruence) มีรายละเอียดดังนี้

| แบบสอบถาม                                                                       | ค่า IOC | การแปลความหมาย |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------|
| ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ | 1.000   | ผ่าน           |
| ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้               | 1.000   | ผ่าน           |

รายงานผลความพึงพอใจและพัฒนาระบบการให้บริการ ประจำปี 2565 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

| แบบสอบถาม                                                        | ค่า IOC | การแปล<br>ความหมาย |
|------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ     | 1.000   | ผ่าน               |
| ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab | 1.000   | ผ่าน               |
| ชุดที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application         | 1.000   | ผ่าน               |

5) นำเครื่องมือที่ได้ไปทดลอง (Try Out) เพื่อหาคุณภาพเชิงประจักษ์กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ก่อนนำเสนอหัวข้อและเนื้อหาที่จะสำรวจ วิธีการที่จะใช้สำรวจ แบบตัวอย่างเอกสารที่จะใช้สำรวจ แผนการดำเนินงานโดยละเอียด เครื่องมือและวิธีการวิเคราะห์ประมวลผล เพื่อให้คณะทำงานพิจารณาก่อนนำไปใช้ในการสำรวจจริง

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

โดยที่

$\alpha$  คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา

K คือ จำนวนข้อคำถาม

$\sum S_i^2$  คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_t^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient;  $\alpha$ ) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )

ตารางที่ 14 การแปลความหมายระดับความเที่ยง

| ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) | การแปลความหมายระดับความเที่ยง |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| มากกว่า .9                        | ดีมาก                         |
| มากกว่า .8                        | ดี                            |
| มากกว่า .7                        | พอใช้                         |
| มากกว่า .6                        | ค่อนข้างพอใช้                 |
| มากกว่า .5                        | ต่ำ                           |
| น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 5           | ไม่สามารถรับได้               |

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient;  $\alpha$ ) ของแบบสอบถาม  
มีรายละเอียดดังนี้

| แบบสอบถาม                                                                           | ค่าสัมประสิทธิ์<br>แอลฟา ( $\alpha$ ) | การแปลความหมาย<br>ระดับความเที่ยง |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและ<br>ข้อมูลภูมิสารสนเทศ | .971                                  | ดีมาก                             |
| ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์<br>ความรู้               | .967                                  | ดีมาก                             |
| ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ                        | .992                                  | ดีมาก                             |
| ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องทดสอบ<br>GALAXI Lab                 |                                       |                                   |
| ชุดที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application                            | .969                                  | ดีมาก                             |

6) นำแบบสำรวจที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะทำงานไปดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่าง

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล** ได้แก่ แบบสำรวจแบ่งออกเป็น แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน  
5 ชุด และแบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

**ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ  
และภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565 (ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ  
สตอก. การใช้/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่น ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์  
เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สตอก.

ส่วนที่ 2 การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ สตอก.

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สตอก. เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่ง  
สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง  
พัฒนา

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

**ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565 (การถ่ายทอดองค์ความรู้)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 2 การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ. เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

**ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565 (ที่ปรึกษาโครงการ)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 2 การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ. เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

**ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565 (ห้องทดสอบ GALAXI Lab)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 2 การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ. เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

## ชุดที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565 (Application)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ ได้แก่ ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 2 การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ สทอภ.

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สทอภ. เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงพัฒนา

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

## ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.
2. สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. สิ่งที่ท่านต้องการให้สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA ปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป คือ

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

### 3.5 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

**ข้อมูลเชิงปริมาณ** ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การคิดอัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean score  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard-Deviation) การแปลผลข้อมูลใช้วิธีเชิงพรรณนา ตามประเด็นข้อคำถามและตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535) กำหนดได้ดังนี้

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น

| ระดับ | ช่วงคะแนน   | ความหมายความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น |
|-------|-------------|-----------------------------------|
| 1     | 1.00 – 1.80 | น้อยที่สุด                        |
| 2     | 1.81 – 2.60 | น้อย                              |
| 3     | 2.61 – 3.40 | ปานกลาง                           |
| 4     | 3.41 – 4.20 | มาก                               |
| 5     | 4.21 – 5.00 | มากที่สุด                         |

**ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา**

1. จำแนกข้อมูลตามประเภทปัญหา
2. วิเคราะห์ดี/ความ

การวัดระดับความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และงานบริการ ใช้มาตรวัด 10 ระดับ และใช้วัด Net Promoter Score (NPS)

| ระดับความคิดเห็น | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง  เห็นด้วยอย่างยิ่ง |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| คะแนนเต็ม 10     | 1                                                                                                                         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

## บทที่ 4 : ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565
- 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ
- 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้
- 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ
- 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab
- 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application
- 4.7 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Groups)

#### 4.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 269 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab ผู้ใช้บริการ Application ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลในรูปแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนารูปแบบการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.
- 1.2 การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.
- 1.3 ความภาคภูมิใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.
- 1.4 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จาก สทอภ.
- 1.5 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ
- 1.6 ความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

#### 4.1.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00

เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                          | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ                 | 4.41                     | 88.20                 | มากที่สุด            |
| 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                | 4.50                     | 90.00                 | มากที่สุด            |
| 3. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ          | 4.40                     | 88.00                 | มากที่สุด            |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                 | 4.09                     | 81.80                 | มาก                  |
| 5. ด้านราคา                               | 4.35                     | 87.00                 | มากที่สุด            |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. | 4.35                     | 87.00                 | มากที่สุด            |

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมา คือ กลุ่มผู้รับบริการปรึกษาโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 กลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 กลุ่มผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 18

**ตารางที่ 18** การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                 | ประเภทผู้รับบริการ                            |              |                                  |              |                            |              |                               |              |                       |              |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|----------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|-----------------------|--------------|
|                                                  | ข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ<br>(N=40) |              | การถ่ายทอดองค์ความรู้<br>(N=125) |              | ที่ปรึกษาโครงการ<br>(N=11) |              | ห้องทดสอบ GALAXI Lab<br>(N=3) |              | Application<br>(N=90) |              |
|                                                  | ค่าเฉลี่ย                                     | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย                        | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย                  | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย                     | ร้อยละ       | ค่าเฉลี่ย             | ร้อยละ       |
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ                        | 4.40                                          | 88.00        | 4.03                             | 80.60        | 4.58                       | 91.60        | 5.00                          | 100.00       | 4.03                  | 80.60        |
| 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                       | 4.42                                          | 88.40        | 4.35                             | 87.00        | 4.55                       | 91.00        | 5.00                          | 100.00       | 4.19                  | 83.80        |
| 3. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ                 | 4.33                                          | 86.60        | 4.13                             | 82.60        | 4.45                       | 89.00        | 4.92                          | 98.40        | 4.19                  | 83.80        |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                        | -                                             | -            | 4.09                             | 81.80        | -                          | -            | -                             | -            | -                     | -            |
| 5. ด้านราคา                                      | 4.28                                          | 85.60        | 3.98                             | 79.60        | 4.45                       | 89.00        | 4.67                          | 93.40        | -                     | -            |
| <b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.</b> | <b>4.36</b>                                   | <b>87.20</b> | <b>4.11</b>                      | <b>82.20</b> | <b>4.51</b>                | <b>90.20</b> | <b>*4.92</b>                  | <b>98.40</b> | <b>4.18</b>           | <b>83.60</b> |
| จำนวนตัวอย่าง                                    | 40                                            |              | 125                              |              | 11                         |              | 3                             |              | 90                    |              |

ข้อสังเกต : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab สูงกว่าผู้รับบริการกลุ่มอื่น เนื่องจากมีจำนวนตัวอย่างเพียง 3 ราย

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ทุกด้าน มีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง โดยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการแตกต่างจากความคาดหวังเท่ากับ 0.33 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความแตกต่างเท่ากับ 0.31 และด้านราคา มีความแตกต่างเท่ากับ 0.10 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19

**ตารางที่ 19** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                                                    | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความแตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ                                           | 4.08                     | 4.41                     | 0.33        | มากที่สุด            |
| 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                          | 4.19                     | 4.50                     | 0.31        | มากที่สุด            |
| 3. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ                                    | 4.25                     | 4.40                     | 0.15        | มากที่สุด            |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                           | 3.93                     | 4.09                     | 0.16        | มาก                  |
| 5. ด้านราคา                                                         | 4.25                     | 4.35                     | 0.10        | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>โดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.</b> | <b>4.14</b>              | <b>4.35</b>              | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

#### 4.1.2 การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 34.52 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 30.02 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 14.07 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้งและมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

| ช่องทาง                                                                    | ช่องทาง การรับทราบ<br>ข่าวสาร |        | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |        |           |        |                 |        | ระดับความน่าสนใจของ<br>เนื้อหา และรูปแบบการ<br>นำเสนอ |                          |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                                            |                               |        | 1-3 ครั้ง                  |        | 4-5 ครั้ง |        | มากกว่า 5 ครั้ง |        |                                                       |                          |
|                                                                            | จำนวน                         | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                             | ระดับ<br>ความ<br>น่าสนใจ |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ.<br>2. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) | 23                            | 4.32   | 18                         | 78.26  | 4         | 17.39  | 1               | 4.35   | 3.57                                                  | มาก                      |
| 3. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube)                           | 160                           | 30.02  | 78                         | 48.75  | 39        | 24.38  | 43              | 26.88  | 3.87                                                  | มาก                      |
| 4. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)                                    | 184                           | 34.52  | 108                        | 58.70  | 40        | 21.74  | 36              | 19.57  | 3.82                                                  | มาก                      |
| 5. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ<br>หรือร่วมจัด          | 49                            | 9.19   | 36                         | 75.00  | 12        | 25.00  | 0               | 0.00   | 3.84                                                  | มาก                      |
| 6. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.                                  | 15                            | 2.81   | 5                          | 35.71  | 7         | 50.00  | 2               | 14.29  | 4.13                                                  | มาก                      |
| 7. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.                          | 75                            | 14.07  | 47                         | 62.67  | 16        | 21.33  | 12              | 16.00  | 3.88                                                  | มาก                      |

| ช่องทาง                                                      | ช่องทาง การรับทราบ<br>ข่าวสาร |        | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |        |           |        |                 |        | ระดับความน่าสนใจของ<br>เนื้อหา และรูปแบบการ<br>นำเสนอ |                          |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------------------------|--------------------------|
|                                                              |                               |        | 1-3 ครั้ง                  |        | 4-5 ครั้ง |        | มากกว่า 5 ครั้ง |        |                                                       |                          |
|                                                              | จำนวน                         | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                             | ระดับ<br>ความ<br>น่าสนใจ |
| 8. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ                        | 5                             | 0.94   | 3                          | 60.00  | 2         | 40.00  | 0               | 0.00   | 4.00                                                  | มาก                      |
| 9. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร<br>วารสาร       | 7                             | 1.31   | 4                          | 57.14  | 3         | 42.86  | 0               | 0.00   | 4.00                                                  | มาก                      |
| 10.อื่น ๆ ระบุ Google Line สถาบันการศึกษา เพื่อน<br>ที่ทำงาน | 15                            | 2.81   | 12                         | 70.59  | 2         | 11.76  | 3               | 17.65  | 3.12                                                  | ปาน<br>กลาง              |

#### 4.1.3 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. มีคะแนนมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา คือ ผู้รับบริการจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. คะแนนเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.                | 4.27                     | 85.40                 | มากที่สุด            |
| 2. จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. | 4.28                     | 85.60                 | มากที่สุด            |
| <b>ความภักดีโดยรวม</b>                                 | <b>4.28</b>              | <b>85.30</b>          | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจผู้ใช้ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 27.80 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า มีคะแนนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 44.60 รองลงมา คือ กลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 41.60 และกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 คะแนน Net Promoter Score (NPS)

| กลุ่ม                                                                           | ร้อยละ       |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Detractors หรือกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ.                   | 13.80        |
| Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า | 44.60        |
| Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.                                          | 41.60        |
| <b>NPS</b>                                                                      | <b>27.80</b> |

#### 4.1.4 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จาก สทอภ.

จากการสำรวจประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแรงงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมา คือประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จาก สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้<br>ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ | 4.42                     | 88.40                 | มากที่สุด            |
| 2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ<br>ประสิทธิผลแรงงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ | 4.48                     | 89.60                 | มากที่สุด            |
| ความภาคภูมิใจโดยรวม                                                                       | 4.45                     | 89.00                 | มากที่สุด            |

#### 4.1.5 ภาพรวมความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ผู้รับบริการคิดเห็นว่าเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียมมากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.36 รองลงมา คือ เป็นองค์กรมีมาตรฐาน มีผลงานเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ ทันสมัย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 และองค์กรที่น่าเชื่อถือ เชี่ยวชาญ และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 24

**ตารางที่ 24** ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

| ความคิดเห็น                                                                                                                          | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียม                                                                    | 35    | 25.36  |
| 2. เป็นองค์กรมีมาตรฐาน มีผลงานเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ ทันสมัย                                                                      | 27    | 19.57  |
| 3. องค์กรที่น่าเชื่อถือ เชี่ยวชาญ และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา                                                                          | 23    | 16.67  |
| 4. เป็นหน่วยงานในประเทศไทยที่มีความก้าวหน้าเทคโนโลยีด้านภาพถ่าย มีความทันสมัย เป็นสากล                                               | 13    | 9.42   |
| 5. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือมากที่สุดในประเทศไทย ด้านภูมิสารสนเทศ เช่น จำนวนจุดความร้อน แผนที่จุดความร้อน เป็นต้น                     | 12    | 8.70   |
| 6. เป็นองค์กรที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อได้ | 9     | 6.52   |
| 7. มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์                                                                                                        | 5     | 3.62   |
| 8. ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้น่าพอใจ                                                                                          | 4     | 2.90   |
| 9. การบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศบริการวิชาการต่างๆ และการพัฒนาการวิจัยมากมาย                                                           | 3     | 2.17   |
| 10. เป็นองค์กรใหญ่ มีชื่อเสียงทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ มีความน่าเชื่อถือ                                                        | 3     | 2.17   |
| 11. มีผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับงานวิจัย                                                                                                     | 2     | 1.45   |
| 12. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกใช้หลายอย่าง                                                                                                  | 1     | 0.72   |
| 13. ข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถนำมาปรับใช้ได้หลายรูปแบบ                                                                                  | 1     | 0.72   |

#### 4.1.6 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ AWAGAD) มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 67.66 โดยสนใจข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้มากที่สุด รองมา คือ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ และของที่ระลึก ตามลำดับ สำหรับผู้รับบริการที่ไม่สนใจ เหตุผลมากที่สุด คือ ต้องรอกการอนุมัติงบประมาณ เหตุผลรองลงมา คือ ไม่ได้ใช้งานโดยตรง และยังไม่มีแผน ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 25

**ตารางที่ 25** ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD)(<http://awagad.gistda.or.th/>) ของผู้รับบริการ

| ความคิดเห็น                                                                     | จำนวน      | ร้อยละ       |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <b>สนใจ</b>                                                                     | <b>182</b> | <b>67.66</b> |
| - ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้                                                     | 159        | 40.36        |
| - ข้อมูลภูมิสารสนเทศ                                                            | 130        | 32.99        |
| - หนังสือ                                                                       | 66         | 16.75        |
| - ของที่ระลึก                                                                   | 39         | 9.90         |
| <b>ไม่สนใจ เพราะ</b>                                                            | <b>87</b>  | <b>32.34</b> |
| - ต้องรอกการอนุมัติงบประมาณ                                                     | 16         | 18.39        |
| - ไม่ได้ใช้งานโดยตรง                                                            | 15         | 17.24        |
| - ยังไม่มีแผน                                                                   | 13         | 14.94        |
| - ไม่ได้ใช้ง่ายบ่อย                                                             | 9          | 10.34        |
| - ยังไม่มีความประสงค์ในการซื้อข้อมูล                                            | 8          | 9.20         |
| - ยังไม่ทราบรายละเอียดเพื่อการตัดสินใจ                                          | 7          | 8.05         |
| - อยู่ระหว่างการศึกษาข้อมูล                                                     | 5          | 5.75         |
| - ยังไม่สามารถตัดสินใจได้ ต้องรอกงบประมาณและยังไม่ทราบรายละเอียดที่ชัดเจนของงาน | 5          | 5.75         |
| - เนื่องจากมีฐานข้อมูลดาวเทียมอื่นๆ ที่สามารถใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย         | 3          | 3.45         |
| - ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อ                                               | 3          | 3.45         |
| - ขอศึกษารายละเอียดของของผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจ                                  | 2          | 2.30         |
| - อยากให้เป็นบริการข้อมูลที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย                               | 1          | 1.15         |

จากการสำรวจรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง มากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 78.07 รองลงมา คือ สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.82 และไม่มีความคิดเห็น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.12 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 26

**ตารางที่ 26** รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

| ความคิดเห็น                                                                        | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่                                             | 56    | 20.82  |
| 2. สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น | 210   | 78.07  |
| 3. ไม่มีความคิดเห็น                                                                | 3     | 1.12   |

จากการสำรวจความคิดเห็นด้านประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมจากกลุ่มผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้ ประเภทระบบที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจ ระบบออปติคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades มากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 74.81 รองลงมา คือระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 ตามลำดับ

ชนิดของข้อมูลที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจข้อมูล Raw data มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.32 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric Correction) จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.82 ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.05 ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 และ ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.65 ตามลำดับ

ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร) พบว่า ผู้รับบริการต้องการความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า) มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.72 รองลงมา คือ รายละเอียดสูง (1-2 เมตร) จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.95 และความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป) จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.32 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 27

**ตารางที่ 27** ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการ

| ความคิดเห็น                                                | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>ประเภทระบบที่สนใจ</b>                                   | <b>266</b> | <b>100.00</b> |
| - ระบบออปติคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades | 199        | 74.81         |
| - ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT                        | 67         | 25.19         |
| <b>ชนิดของข้อมูลที่สนใจ</b>                                | <b>266</b> | <b>100.00</b> |
| - ข้อมูล Raw data                                          | 78         | 29.32         |

| ความคิดเห็น                                           | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-------------------------------------------------------|------------|---------------|
| - ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric correction) | 74         | 27.82         |
| - ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS                | 48         | 18.05         |
| - ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified                 | 35         | 13.16         |
| - ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน                             | 31         | 11.65         |
| <b>ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)</b>                | <b>266</b> | <b>100.00</b> |
| - ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)          | 103        | 38.72         |
| - รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)                            | 85         | 31.95         |
| - ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)           | 78         | 29.32         |

## 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 40 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลด้วยวิธีแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

### 4.2.1 การใช้ผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียมจาก สทอภ.

ผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียมจาก สทอภ. ที่ใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการเคยใช้บริการข้อมูลดาวเทียม รายละเอียดปานกลาง (2 เมตรขึ้นไป) มากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 44.19 รองลงมา คือ ข้อมูลดาวเทียม THAICHOTE (ไทยโชต) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 และข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูง (1-2 เมตร) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 28

**ตารางที่ 28** ผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียมจาก สทอภ. ที่ใช้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียม                    | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดปานกลาง (2 เมตรขึ้นไป) | 19    | 44.19  |
| 2. ข้อมูลดาวเทียม THAICHOTE (ไทยโชต)              | 9     | 20.93  |
| 3. ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูง (1-2 เมตร)         | 7     | 16.28  |
| 4. ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดต่ำ                    | 4     | 9.30   |
| 5. ข้อมูลดาวเทียม ระบบเรดาร์                      | 4     | 9.30   |
| รวม                                               | 43    | 100.00 |

\*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

พฤติกรรมการใช้/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมา คือ เคยใช้บริการ/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 โดยเคยใช้ข้อมูลจากใช้แผนที่จาก google mapsแผนที่กรมแผนที่ทหาร / สปก. ภาพถ่ายของกรมที่ดิน และ Earth Explorer ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 29

**ตารางที่ 29** พฤติกรรมการใช้/ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| พฤติกรรม                         | จำนวน     | ร้อยละ        |
|----------------------------------|-----------|---------------|
| ไม่เคย                           | 31        | 77.50         |
| เคย ระบุ                         | 9         | 22.50         |
| - ใช้แผนที่จาก google maps       | 6         | 66.67         |
| - ใช้แผนที่ กรมแผนที่ทหาร / สปก. | 1         | 11.11         |
| - ภาพถ่ายของกรมที่ดิน            | 1         | 11.11         |
| - Earth Explorer                 | 1         | 11.11         |
| <b>รวม</b>                       | <b>40</b> | <b>100.00</b> |

#### 4.2.2 การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ.ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ช่องทาง                                                        | ช่องทางการ<br>รับทราบข่าวสาร |        | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |        |           |        |                 |        | ระดับความน่าสนใจของ<br>เนื้อหา และรูปแบบ<br>การนำเสนอ |                      |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                |                              |        | 1-3 ครั้ง                  |        | 4-5 ครั้ง |        | มากกว่า 5 ครั้ง |        |                                                       |                      |
|                                                                | จำนวน                        | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                             | ระดับความ<br>น่าสนใจ |
| 1. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube)               | 22                           | 26.19  | 12                         | 54.55  | 10        | 45.45  |                 |        | 3.95                                                  | มาก                  |
| 2. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)                        | 36                           | 42.86  | 29                         | 80.56  | 5         | 13.89  | 2               | 5.55   | 3.72                                                  | มาก                  |
| 3. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด | 6                            | 7.14   | 6                          | 100.00 | -         | -      | -               | -      | 4.00                                                  | มาก                  |
| 4. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.                      | 1                            | 1.19   | -                          | -      | -         | -      | 1               | 100.00 | 5.00                                                  | มากที่สุด            |
| 5. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.              | 19                           | 22.62  | 19                         | 100.00 | -         | -      | -               | -      | 4.79                                                  | มากที่สุด            |

### 4.2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60

เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจสูงสุดด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.05 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง มีความแตกต่างเท่ากับ 0.03 และ 0.06 ตามลำดับ และด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา มีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง มีความแตกต่างเท่ากับ 0.08 และ 0.27 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 31

**ตารางที่ 31** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                 | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ        | 4.37                     | 4.40                     | 0.03            | มากที่สุด            |
| 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ       | 4.36                     | 4.42                     | 0.06            | มากที่สุด            |
| 3. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ | 4.41                     | 4.33                     | -0.08           | มากที่สุด            |
| 4. ด้านราคา                      | 4.52                     | 4.28                     | -0.24           | มากที่สุด            |
| ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม  | 4.41                     | 4.36                     | -0.05           | มากที่สุด            |

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจสูงสุด ประเด็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/การขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ ประเด็นกระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ประเด็นการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ประเด็นระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสมพึงพอใจเท่ากันค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ประเด็นมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และประเด็นมีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ประเด็นมีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาดพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.03 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง นอกจากประเด็นมีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ประเด็นมีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด มีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง มีความแตกต่างเท่ากับ 0.10 และ 0.20 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 32

**ตารางที่ 32** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก<br>สะดวก รวดเร็ว      | 4.33                     | 4.43                     | 0.10            | มากที่สุด            |
| 2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/การขอรับบริการ<br>มีข้อมูลชัดเจน     | 4.50                     | 4.65                     | 0.15            | มากที่สุด            |
| 3. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด                                         | 4.33                     | 4.40                     | 0.07            | มากที่สุด            |
| 4. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย                            | 4.40                     | 4.30                     | -0.10           | มากที่สุด            |
| 5. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลัง<br>เข้ารับบริการ            | 4.30                     | 4.35                     | 0.05            | มากที่สุด            |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้<br>ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด | 4.50                     | 4.30                     | -0.20           | มากที่สุด            |
| 7. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม                                         | 4.25                     | 4.40                     | 0.15            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>               | <b>4.37</b>              | <b>4.40</b>              | <b>0.03</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากันในประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ประเด็นความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน ประเด็น ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.06 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง นอกจากประเด็นความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจนมีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง มีความแตกต่างเท่ากับ 0.08 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 33

**ตารางที่ 33** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล<br>คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน | 4.43                     | 4.35                     | -0.08           | มากที่สุด            |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ<br>เป็นมิตร          | 4.25                     | 4.43                     | 0.18            | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น<br>และพร้อมที่จะให้บริการ | 4.43                     | 4.45                     | 0.02            | มากที่สุด            |
| 4. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                            | 4.33                     | 4.45                     | 0.12            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>           | <b>4.36</b>              | <b>4.42</b>              | <b>0.06</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจสูงสุดประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมา คือ ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 และประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.08 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 34

**ตารางที่ 34** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                   | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วนสมบูรณ์                   | 4.45                     | 4.43                     | -0.02           | มากที่สุด            |
| 2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม                   | 4.30                     | 4.25                     | -0.05           | มากที่สุด            |
| 3. ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ           | 4.48                     | 4.30                     | -0.18           | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b> | <b>4.41</b>              | <b>4.33</b>              | <b>-0.08</b>    | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านราคา ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจสูงที่สุดประเด็นมีการแสดงราคาที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมา คือ ประเด็นราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ประเด็นการกำหนดราคามีมาตรฐานพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.24 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 35

**ตารางที่ 35** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ด้านราคา

| หัวข้อที่ประเมิน                         | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์      | 4.43                     | 4.28                     | -0.15           | มากที่สุด            |
| 2. การกำหนดราคามีมาตรฐาน                 | 4.70                     | 4.28                     | -0.42           | มากที่สุด            |
| 3. มีการแสดงราคาที่ชัดเจน                | 4.43                     | 4.38                     | -0.05           | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านราคา</b> | <b>4.52</b>              | <b>4.28</b>              | <b>-0.24</b>    | <b>มากที่สุด</b>     |

#### 4.2.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา โดยไม่พึงพอใจด้านราคามากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพของเนื้อหาความรู้ กระบวนการให้บริการ และบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ความคิดเห็น                                                                                                                       | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| <b>กระบวนการให้บริการ</b>                                                                                                         |       |        |
| - การติดต่อสอบถามผ่านช่องทาง E-mail ใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน                                                                        | 2     | 20.00  |
| - บุคลากรที่ให้บริการ                                                                                                             |       |        |
| - ไม่มีการแจ้งผู้รับบริการถึงข้อบกพร่องของภาพที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์การใช้งาน                                                    | 1     | 10.00  |
| <b>คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                                                                                                  |       |        |
| - มาตรฐานความคมชัดของภาพถ่ายดาวเทียม บางครั้งก็ไม่ต่างจาก Google Maps                                                             | 1     | 10.00  |
| - ใช้ได้เพียงบางส่วน ทำให้ต้องเสียเงินและเวลาแก้ไข                                                                                | 1     | 10.00  |
| <b>ราคา</b>                                                                                                                       |       |        |
| - การกำหนดขั้นต่ำในการซื้อต่อตารางเมตร บางครั้งใหญ่เกินความจำเป็น                                                                 | 3     | 30.00  |
| - การสื่อสารเรื่องราคาที่ชัดเจนก่อนการให้บริการ เช่น ประสานงานเรื่องความร่วมมือแต่มีการแจ้งคิดค่าบริการภายหลัง ทำให้เกิดความสับสน | 2     | 20.00  |

จากการสำรวจผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ คือ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-21

จากการสำรวจข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ควรกำหนดมาตรฐานราคาที่ชัดเจนและมีความแตกต่างระหว่างภาครัฐ และเอกชนมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ควรศึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของการใช้งาน และตรวจสอบภาพ พร้อมแจ้งข้อเสีย จุดบกพร่องให้ชัดเจน ก่อนแจ้งให้ลูกค้าสั่งซื้อและโอนเงิน ควรสร้างสรุปภาพรวมการให้บริการ เพื่อให้ผู้สนใจ เข้าใจ ภาพรวม และไม่บังคับราคาสินค้าขั้นต่ำเท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดง ดังตารางที่ 37

**ตารางที่ 37** ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ความคิดเห็น                                                                                                                      | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| <b>บุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                                       |       |        |
| - ควรศึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของการใช้งาน และตรวจสอบภาพ พร้อมแจ้งข้อเสีย จุดบกพร่องให้ชัดเจน ก่อนแจ้งให้ลูกค้าสั่งซื้อและ โอนเงิน | 1     | 20.00  |
| <b>คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                                                                                                 |       |        |
| - ควรสร้างสรุปภาพรวมการให้บริการ เพื่อให้ผู้สนใจ เข้าใจภาพรวม                                                                    | 1     | 20.00  |
| <b>ราคา</b>                                                                                                                      |       |        |
| - ควรกำหนดมาตรฐานราคาที่ชัดเจนและมีความแตกต่างระหว่าง ภาครัฐ และเอกชน                                                            | 2     | 4.00   |
| - ไม่บังคับราคาสินค้าขั้นต่ำ                                                                                                     | 1     | 20.00  |

#### 4.2.5 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ภาพลักษณ์การเป็นองค์กรมีมาตรฐาน มีผลงานเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ ทันสมัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกใช้หลายอย่าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 38

**ตารางที่ 38** ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ความคิดเห็น                                                       | จำนวน     | ร้อยละ        |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. เป็นองค์กรมีมาตรฐาน มีผลงานเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ ทันสมัย   | 27        | 67.50         |
| 2. เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียม | 12        | 30.00         |
| 3. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกใช้หลายอย่าง                                | 1         | 2.50          |
| <b>รวม</b>                                                        | <b>40</b> | <b>100.00</b> |

#### 4.2.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. มีคะแนนมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา คือ จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. คะแนนเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 39

**ตารางที่ 39** ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| หัวข้อที่ประเมิน                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.                | 4.45                     | 89.00                 | มากที่สุด            |
| 2. จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. | 4.58                     | 91.60                 | มากที่สุด            |
| <b>ความภักดีโดยรวม</b>                                 | <b>4.51</b>              | <b>90.20</b>          | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 57.50 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีคะแนนสูงกว่า กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 22.50 และกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 40

**ตารางที่ 40** ภาพรวมคะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| กลุ่ม                                                                           | ร้อยละ       |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Detractors หรือกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ.                   | 10.00        |
| Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า | 22.50        |
| Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.                                          | 67.50        |
| <b>NPS</b>                                                                      | <b>57.50</b> |

#### 4.2.7 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกตามประเด็นพบว่า ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศมีความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากันในประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิภาพผล่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.24 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 41

**ตารางที่ 41** ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                                              | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้<br>ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจ<br>ที่รับผิดชอบ | 4.43                     | 4.30                     | -0.13           | มากที่สุด            |
| 2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ<br>ประสิทธิภาพผล่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ    | 4.65                     | 4.30                     | -0.35           | มากที่สุด            |
| <b>ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์โดยรวม</b>                                               | <b>4.54</b>              | <b>4.30</b>              | <b>-0.24</b>    | <b>มากที่สุด</b>     |

#### 4.2.8 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 โดยสนใจเรื่อง ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้มากที่สุดรองลงมา คือ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ และของที่ระลึกตามลำดับ สำหรับผู้ที่ไม่สนใจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 เหตุผลที่ไม่สนใจ คือ ยังไม่สามารถตัดสินใจได้ ต้องรองบประมาณและยังไม่ทราบรายละเอียดที่ชัดเจนของงาน และขอศึกษารายละเอียดของของผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 42

**ตารางที่ 42** ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD)

(<http://awagad.gistda.or.th/>) ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ความคิดเห็น                                                                    | จำนวน     | ร้อยละ       |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>สนใจ</b>                                                                    | <b>33</b> | <b>82.50</b> |
| - ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้                                                    | 32        | 52.46        |
| - ข้อมูลภูมิสารสนเทศ                                                           | 22        | 36.07        |
| - หนังสือ                                                                      | 3         | 4.92         |
| - ของที่ระลึก                                                                  | 4         | 6.56         |
| <b>ไม่สนใจ เพราะ</b>                                                           | <b>7</b>  | <b>17.50</b> |
| - ยังไม่สามารถตัดสินใจได้ ต้องรองบประมาณและยังไม่ทราบรายละเอียดที่ชัดเจนของงาน | 5         | 71.43        |
| - ขอศึกษารายละเอียดของของผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจ                                 | 2         | 28.57        |

จากการสำรวจรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเองมากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 43

**ตารางที่ 43** รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ความคิดเห็น                                                                        | จำนวน     | ร้อยละ        |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่                                             | 15        | 37.50         |
| 2. สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น | 25        | 62.50         |
| <b>รวม</b>                                                                         | <b>40</b> | <b>100.00</b> |

จากการสำรวจความคิดเห็นด้านประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมจากกลุ่มผู้รับบริการข้อมูล ดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

ประเภทระบบที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจระบบออปติคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมา คือ ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ชนิดของข้อมูลที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจข้อมูล Raw data มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric Correction) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และข้อมูลในรูปแบบของรายงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร) พบว่า ผู้รับบริการต้องการความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า) มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ รายละเอียดสูง (1-2 เมตร) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 44

**ตารางที่ 44** ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ที่ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศสนใจ อยากรับบริการ

| ความคิดเห็น                                              | จำนวน     | ร้อยละ        |
|----------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| <b>ประเภทระบบที่สนใจ</b>                                 | <b>40</b> | <b>100.00</b> |
| ระบบออปติคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades | 33        | 82.50         |
| ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT                        | 7         | 17.50         |
| <b>ชนิดของข้อมูลที่สนใจ</b>                              | <b>40</b> | <b>100.00</b> |
| ข้อมูล Raw data                                          | 25        | 62.50         |
| ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric Correction)      | 6         | 15.00         |
| ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified                      | 4         | 10.00         |
| ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS                     | 3         | 7.50          |
| ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน                                  | 2         | 5.00          |
| <b>ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)</b>                   | <b>40</b> | <b>100.00</b> |
| ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)               | 18        | 45.00         |
| รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)                                 | 12        | 30.00         |
| ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)                | 10        | 25.00         |

จากการสำรวจวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์ใช้ประกอบหน้าที่ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 รองลงมา คือ งานวิจัย/การศึกษาด้านชายฝั่งทะเล/การเปลี่ยนแปลงของชายฝั่ง /ศึกษาอัตราการกัดเซาะชายฝั่ง/การกัดเซาะตลิ่งริมแม่น้ำ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.77 และใช้ในงานสำรวจ/งานโยธา/ใช้ประโยชน์ในการทำโครงการก่อสร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 45

**ตารางที่ 45** วัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ความคิดเห็น                                                                                                        | จำนวน     | ร้อยละ        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. ใช้ประกอบหน้าที่ ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย                                                                        | 6         | 17.65         |
| 2. งานวิจัย/การศึกษาด้านชายฝั่งทะเล/การเปลี่ยนแปลงของชายฝั่ง /ศึกษาอัตราการกัดเซาะชายฝั่ง/การกัดเซาะตลิ่งริมแม่น้ำ | 4         | 11.77         |
| 3. ใช้ในงานสำรวจ/งานโยธา/ใช้ประโยชน์ในการทำโครงการก่อสร้าง                                                         | 3         | 8.82          |
| 4. ใช้ในการดูแลป่าไม้ การเปลี่ยนแปลงของพืชพรรณ                                                                     | 2         | 5.88          |
| 5. ใช้ในการะกิดดูแลและจัดการน้ำของกรมชลประทาน                                                                      | 2         | 5.88          |
| 6. ใช้ในการะกิดป้องกันไฟฟ้า การะกิดการป้องกันอุทกภัย                                                               | 2         | 5.88          |
| 7. ใช้ในด้านงานวิจัย และใช้ในการบริหารพื้นที่แปลงเพาะปลูก บริหารพื้นที่ทางการเกษตร เช่น ด้านเกษตร แปลงเพาะปลูก     | 2         | 5.88          |
| 8. ใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ในโครงการด้านสิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรมสิ่งแวดล้อม                                         | 2         | 5.88          |
| 9. ใช้ในการพัฒนาโครงการต่างๆ เช่นโคกหนองนาโมเดล                                                                    | 1         | 2.94          |
| 10. ใช้แผนที่ในการ สร้างข้อมูลโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์                                                                | 1         | 2.94          |
| 11. ใช้ในการมองภาพรวมใช้ภาพมุมสูง โครงการบ้านจัดสรร                                                                | 1         | 2.94          |
| 12. ใช้ในการวิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ                                                                      | 1         | 2.94          |
| 13. ใช้ในการศึกษาวิจัย                                                                                             | 1         | 2.94          |
| 14. ใช้ในการสร้าง GPS                                                                                              | 1         | 2.94          |
| 15. ใช้ในแผนพัฒนาภาระที่ได้รับมอบหมายในองค์กร                                                                      | 1         | 2.94          |
| 16. ใช้ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในประเทศ                                                                           | 1         | 2.94          |
| 17. ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองเพื่อการบริหารความเสี่ยงเชิงพื้นที่/บุคคล                                                 | 1         | 2.94          |
| 18. ใช้ในการดูสภาพภูมิอากาศ                                                                                        | 1         | 2.94          |
| 19. ใช้ในการสำรวจภูมิศาสตร์                                                                                        | 1         | 2.94          |
| <b>รวม</b>                                                                                                         | <b>34</b> | <b>100.00</b> |

จากการสำรวจที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้ สทอภ. พัฒนาความคมชัดของภาพถ่ายดาวเทียมมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ พัฒนาความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์เข้าถึงข้อมูลของ สทอภ. มากยิ่งขึ้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และความชัดเจนของการแจ้งข้อมูลข่าวสาร / รายละเอียดกำหนดการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 46

**ตารางที่ 46** สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

| ความคิดเห็น                                                                                                                                 | จำนวน     | ร้อยละ        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| พัฒนาความคมชัดของภาพถ่ายดาวเทียม                                                                                                            | 12        | 60.000        |
| พัฒนาความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์เข้าถึงข้อมูลของ สทอภ. มากยิ่งขึ้น                                                               | 4         | 20.000        |
| ความชัดเจนของการแจ้งข้อมูลข่าวสาร / รายละเอียดกำหนดการ                                                                                      | 2         | 10.000        |
| ปรับปรุงบริเวณครอบคลุมให้กว้างขึ้น ชัดเจนยิ่งขึ้นในระดับตำบล หมู่บ้าน และควรมีการกำหนดราคาขั้นต่ำ การสั่งซื้อขั้นต่ำอาจจะเริ่มที่ 5-8 ตร.ม. | 1         | 5.000         |
| มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นรายตำบล อำเภอ จังหวัด เพื่อนำไปสร้างตัวชี้วัดสนับสนุนงานได้ต่างๆ ได้ถึงระดับตำบล                                      | 1         | 5.000         |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>20</b> | <b>100.00</b> |

### 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 125 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลด้วยวิธีแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

#### 4.3.1 การฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

พฤติกรรมการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่นของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่น จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมา คือ เคยฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 โดยเข้าอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่หลากหลายมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการความรู้ทางเทคโนโลยี และอบรม สัมมนาในโครงการจ้างที่ปรึกษาของกรมทางหลวง ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 47

**ตารางที่ 47** พฤติกรรมการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่นของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| พฤติกรรม                                         | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------|-------|--------|
| ไม่เคย                                           | 93    | 74.40  |
| เคย                                              | 32    | 24.00  |
| - เพิ่มพูนความรู้ที่หลากหลาย                     | 14    | 43.75  |
| - ต้องการความรู้ทางเทคโนโลยี                     | 3     | 9.38   |
| - อบรม สัมมนาในโครงการจ้างที่ปรึกษาของกรมทางหลวง | 3     | 9.38   |
| - ESRI                                           | 3     | 9.38   |
| - Geo Data Training Programmer                   | 2     | 6.25   |
| - UAV                                            | 2     | 6.25   |
| - เรียนตามหลักสูตร                               | 2     | 6.25   |
| - อบรมตามสัญญาฯ จัดโดย บ. GIS                    | 2     | 6.25   |
| - อบรมภายในหน่วยงาน                              | 1     | 3.13   |

#### 4.3.2 ภาพรวมการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ภาพรวมของพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| ช่องทาง                                                              | ช่องทางการรับทราบ<br>ข่าวสาร |        | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |        |           |        |                 |        | ระดับความน่าสนใจของ<br>เนื้อหา และรูปแบบ<br>การนำเสนอ |                      |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                      |                              |        | 1-3 ครั้ง                  |        | 4-5 ครั้ง |        | มากกว่า 5 ครั้ง |        |                                                       |                      |
|                                                                      | จำนวน                        | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                             | ระดับความ<br>น่าสนใจ |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) | 10                           | 4.33   | 9                          | 90.00  | -         | -      | 1               | 10.00  | 3.80                                                  | มาก                  |
| 2. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube)                     | 74                           | 32.03  | 38                         | 51.35  | 19        | 25.68  | 17              | 22.97  | 3.89                                                  | มาก                  |
| 3. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)                              | 70                           | 30.30  | 42                         | 60.00  | 20        | 28.57  | 8               | 11.43  | 3.76                                                  | มาก                  |
| 4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด       | 25                           | 10.82  | 24                         | 96.00  | 1         | 4.00   | -               | -      | 4.20                                                  | มาก                  |
| 5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.                            | 5                            | 2.16   | 1                          | 20.00  | 4         | 80.00  |                 |        | 4.20                                                  | มาก                  |
| 6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.                    | 42                           | 18.18  | 20                         | 47.62  | 11        | 26.19  | 11              | 26.19  | 3.62                                                  | มาก                  |
| 7. อื่น ๆ ได้แก่ ที่ทำงาน เพื่อน                                     | 5                            | 2.16   | 2                          | 40.00  | 1         | 20.00  | 2               | 40.00  | 3.36                                                  | ปานกลาง              |

### 4.3.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20

เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจสูงสุดในด้าน บุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ด้านกระบวนการ ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 และด้านราคา ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่า ความคาดหวัง เท่ากับ 0.12 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 49

**ตารางที่ 49** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ              | 3.85                     | 4.03                     | 0.18            | มาก                  |
| 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ             | 4.21                     | 4.35                     | 0.14            | มากที่สุด            |
| 3. ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้        | 4.03                     | 4.13                     | 0.10            | มาก                  |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 3.93                     | 4.09                     | 0.16            | มาก                  |
| 5. ด้านราคา                            | 3.92                     | 3.98                     | 0.06            | มาก                  |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม</b> | <b>3.99</b>              | <b>4.11</b>              | <b>0.12</b>     | <b>มาก</b>           |

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นวิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมา คือ ประเด็นการชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา ค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 ประเด็นมีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 ประเด็นระยะเวลาการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 และประเด็นมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 50

**ตารางที่ 50 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ**

| หัวข้อที่ประเมิน                                                      | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความแตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|----------------------|
| 1. วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว                      | 3.86                     | 4.18                     | 0.32        | มาก                  |
| 2. การชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา          | 3.95                     | 4.15                     | 0.20        | มาก                  |
| 3. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังรับบริการ                | 3.72                     | 3.90                     | 0.18        | มาก                  |
| 4. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด | 3.82                     | 4.01                     | 0.19        | มาก                  |
| 5. ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม                                 | 3.89                     | 3.92                     | 0.03        | มาก                  |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>           | <b>3.85</b>              | <b>4.03</b>              | <b>0.18</b> | <b>มาก</b>           |

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจสูงสุดประเด็นเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ ประเด็นวิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ประเด็นวิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.14 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 51

**ตารางที่ 51** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ขอ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                              | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน | 4.22                     | 4.29                     | 0.07            | มากที่สุด            |
| 2. วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน            | 4.15                     | 4.26                     | 0.11            | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร       | 4.25                     | 4.49                     | 0.24            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>  | <b>4.21</b>              | <b>4.35</b>              | <b>0.14</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจสูงสุดประเด็นความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา คือ ประเด็นความหลากหลายของหลักสูตร ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ และประเด็นเอกสารประกอบการอบรมพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.10 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 52

**ตารางที่ 52 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้**

| หัวข้อที่ประเมิน                                                  | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้                           | 4.07                     | 4.19                     | 0.12            | มาก                  |
| 2. ความหลากหลายของหลักสูตร                                        | 4.01                     | 4.10                     | 0.09            | มาก                  |
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสาร<br>ประกอบการอบรม                 | 4.02                     | 4.10                     | 0.08            | มาก                  |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้</b> | <b>4.03</b>              | <b>4.13</b>              | <b>0.10</b>     | <b>มาก</b>           |

จากการสำรวจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ความพึงพอใจสูงสุดประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมา คือ ประเด็นความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา เฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 และประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.16 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 53

**ตารางที่ 53** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| หัวข้อที่ประเมิน                                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ | 3.82                     | 4.02                     | 0.20            | มาก                  |
| 2. ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา                                 | 3.93                     | 4.06                     | 0.13            | มาก                  |
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ<br>ประกอบการฝึกอบรม                  | 4.04                     | 4.18                     | 0.14            | มาก                  |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>            | <b>3.93</b>              | <b>4.09</b>              | <b>0.16</b>     | <b>มาก</b>           |

จากการสำรวจด้านราคา ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจสูงที่สุด ประเด็นมีการแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมา คือ ประเด็นการกำหนดราคามีมาตรฐาน เฉลี่ย 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60 และประเด็นราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.06 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง นอกจากประเด็นราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.01 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 54

**ตารางที่ 54** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ของ สทอภ. ด้านราคา

| หัวข้อที่ประเมิน                              | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตร<br>ฝึกอบรม | 3.85                     | 3.84                     | -0.01           | มาก                  |
| 2. การกำหนดราคามีมาตรฐาน                      | 3.85                     | 3.88                     | 0.03            | มาก                  |
| 3. มีการแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน        | 4.07                     | 4.21                     | 0.14            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านราคา</b>      | <b>3.92</b>              | <b>3.98</b>              | <b>0.06</b>     | <b>มาก</b>           |

#### 4.3.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา โดยไม่พึงพอใจด้านราคามากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพของเนื้อหาความรู้ และบุคลากรที่ให้บริการตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| ความคิดเห็น                                                                                                                                                                                                                                               | จำนวน     | ร้อยละ       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>กระบวนการให้บริการ</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>7</b>  | <b>17.95</b> |
| - ระยะเวลาและเนื้อหาไม่เหมาะสมกัน                                                                                                                                                                                                                         | 3         | 7.69         |
| - คอร์สเรียนแบบ On site มีจำนวนน้อย ไม่หลากหลาย                                                                                                                                                                                                           | 2         | 5.13         |
| - ไม่มีการแสดงผลคะแนนสอบหลังจบการอบรม                                                                                                                                                                                                                     | 2         | 5.13         |
| <b>บุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                                                                                                                                                                | <b>11</b> | <b>28.21</b> |
| - บุคลากรไม่สามารถตอบคำถามเชิงลึกในบางประเด็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้                                                                                                                                                                                        | 7         | 17.95        |
| - วิทยากรยังมีความรู้ที่ไม่ครอบคลุมหลักสูตร                                                                                                                                                                                                               | 2         | 5.13         |
| - วิทยากรไม่สามารถตอบได้หรือบางกรณีกลายเป็นผู้เข้าอบรมต้องช่วยเหลือกันเอง                                                                                                                                                                                 | 2         | 5.13         |
| <b>คุณภาพของเนื้อหาความรู้</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>8</b>  | <b>20.51</b> |
| - เน้นทฤษฎีมากเกินไป ภาคปฏิบัติน้อยและไม่ครอบคลุมเนื้อหา ผู้อบรมส่วนใหญ่มีพื้นฐานพอสมควร จึงคาดหวังว่าเนื้อหาการอบรม จะเป็นในส่วนของการปฏิบัติ และนำข้อมูลไปประมวลผล หรือนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านต่างๆ                                                   | 3         | 7.69         |
| - เนื้อหาไม่มีความหลากหลาย พอที่จะให้ผู้อบรมนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้                                                                                                                                                                                  | 3         | 7.69         |
| - เนื้อหานักไปทางกฎหมายข้อบังคับ                                                                                                                                                                                                                          | 2         | 5.13         |
| - ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ                                                                                                                                                                                                               | 1         | 2.56         |
| - สอนแต่เนื้อหาเบื้องต้น ซึ่งผู้อบรมส่วนใหญ่มีพื้นฐาน จึงต้องการความรู้ที่มากกว่าเพื่อนำไปแก้ไข หรือประยุกต์ใช้ในการทำงาน                                                                                                                                 | 1         | 2.56         |
| <b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>4</b>  | <b>10.26</b> |
| - อุปกรณ์ภาคสนามไม่เพียงพอต่อผู้ร่วมอบรม                                                                                                                                                                                                                  | 2         | 5.13         |
| - อุปกรณ์ภาคสนามเครื่องบิน UAV มีแค่ 2 ต่อผู้อบรมเกือบ 20 คนซึ่งใช้งานไม่ได้ 1 เครื่อง เท่ากับ มีแค่ 1 ตัวที่ใช้งานได้ อุปกรณ์ต่อ/แสดงผล มีปัญหาในการใช้งานและอุปกรณ์ GPS 2 ความถี่ เครื่องประกอบของผู้จัดอบรม ใช้งานแล้วมีปัญหา การเก็บค่าจึงคลาดเคลื่อน | 1         | 2.56         |

| ความคิดเห็น                                            | จำนวน     | ร้อยละ       |
|--------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| - เครื่องมือไม่พร้อม และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภาคสนาม | 1         | 2.56         |
| <b>ราคา</b>                                            | <b>18</b> | <b>23.08</b> |
| - ค่าใช้จ่ายในการอบรมค่อนข้างสูง                       | 5         | 12.82        |
| - ราคาค่าอบรม กับเนื้อหาที่ได้ ไม่สอดคล้องกัน          | 4         | 10.26        |

จากการสำรวจผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ คือ ควรจัดหลักสูตรเนื้อหาในการอบรมให้เหมาะสมมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 รองลงมา คือ เพิ่มความหลากหลายของหลักสูตร วิดีโอควรปรับปรุงเสียงใหม่ หรือมีการขึ้นคำบรรยายแทน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และกำหนดให้มีความยืดหยุ่น การเข้าถึง Video และการเลือกวันสอบ เพิ่มการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดบริการ วิทยากรต้องมีความรอบรู้เฉพาะด้านในหลักสูตรสามารถให้ข้อมูล แก้ไขปัญหา ให้กับผู้ฝึกอบรมได้ ควรมีเอกสารที่ใช้ประกอบ เอกสารที่ใช้ประกอบควรมีการอธิบายชัดเจน ลดราคาหลักสูตรการอบรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 56

**ตารางที่ 56** ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| ความคิดเห็น                                                                                | จำนวน     | ร้อยละ       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>กระบวนการให้บริการ</b>                                                                  | <b>12</b> | <b>57.14</b> |
| - ควรจัดหลักสูตร เนื้อหาในการอบรมให้เหมาะสม                                                | 5         | 23.81        |
| - เพิ่มความหลากหลายของหลักสูตร                                                             | 3         | 14.29        |
| - กำหนดให้มีความยืดหยุ่น การเข้าถึง Video และการเลือกวันสอบ                                | 2         | 9.52         |
| - เพิ่มการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดบริการ                                               | 2         | 9.52         |
| <b>คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                                                           | <b>2</b>  | <b>9.52</b>  |
| - วิทยากรต้องมีความรอบรู้เฉพาะด้านในหลักสูตรสามารถให้ข้อมูล แก้ไขปัญหา ให้กับผู้ฝึกอบรมได้ | 2         | 9.52         |
| <b>คุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                                                           | <b>5</b>  | <b>23.81</b> |
| - วิดีโอควรปรับปรุงเสียงใหม่ หรือมีการขึ้นคำบรรยายแทน                                      | 3         | 14.29        |
| - ควรมีเอกสารที่ใช้ประกอบ เอกสารที่ใช้ประกอบควรมีการอธิบายชัดเจน                           | 2         | 9.52         |
| <b>ราคา</b>                                                                                | <b>2</b>  | <b>9.52</b>  |
| - ลดราคาหลักสูตรการอบรม                                                                    | 2         | 9.52         |

#### 4.3.5 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ภาพลักษณ์การเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ เชื่อวชาญ และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลามากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมา คือ เป็นหน่วยงานในประเทศไทยที่มีความก้าวหน้าเทคโนโลยีด้านภาพถ่าย มีความทันสมัย เป็นสากล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 57

**ตารางที่ 57** ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| ความคิดเห็น                                                                            | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. องค์กรที่น่าเชื่อถือ เชื่อวชาญ และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา                            | 22    | 51.16  |
| 2. เป็นหน่วยงานในประเทศไทยที่มีความก้าวหน้าเทคโนโลยีด้านภาพถ่าย มีความทันสมัย เป็นสากล | 13    | 30.23  |
| 3. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์                                                            | 5     | 11.63  |
| 4. การบริการข้อมูลภูมิสารสนเทศบริการวิชาการต่างๆ และการพัฒนาการวิจัยมากมาย             | 3     | 6.98   |

#### 4.3.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. มีคะแนนมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมา คือ จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. คะแนนเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 83.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| หัวข้อที่ประเมิน                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.                | 4.17                     | 83.40                 | มาก                  |
| 2. จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. | 4.14                     | 82.80                 | มาก                  |
| ความภักดีโดยรวม                                        | 4.15                     | 83.00                 | มาก                  |

จากการสำรวจผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 15.45 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มผู้ที่สนับสนุน สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 28.80 มีคะแนนต่ำกว่า กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 56.00 และกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 15.20 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| กลุ่ม                                                                           | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Detractors หรือกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ.                   | 15.20  |
| Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า | 56.00  |
| Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.                                          | 28.80  |
| NPS                                                                             | 13.60  |

#### 4.3.7 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจสูงสุดประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.22 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 60

**ตารางที่ 60** ภาพรวมประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| หัวข้อที่ประเมิน                                                                         | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>คาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ    | 3.90                         | 4.17                         | 0.27            | มาก                  |
| 2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ | 3.98                         | 4.15                         | 0.17            | มาก                  |
| <b>ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์โดยรวม</b>                                          | <b>3.94</b>                  | <b>4.16</b>                  | <b>0.22</b>     | <b>มาก</b>           |

#### 4.3.8 ความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 70.40 โดยสนใจเรื่อง ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ และของที่ระลึกตามลำดับ สำหรับผู้ที่ไม่สนใจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 เหตุผลที่ไม่สนใจ คือ ต้องรอการอนุมัติงบประมาณ ยังไม่มีแผน อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้า และเนื่องจากมีฐานข้อมูลดาวเทียมอื่นๆ ที่สามารถใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) (<http://awagad.gistda.or.th/>) ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| ความคิดเห็น                                                             | จำนวน     | ร้อยละ       |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>สนใจ</b>                                                             | <b>88</b> | <b>70.40</b> |
| - ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้                                             | 71        | 33.33        |
| - ข้อมูลภูมิสารสนเทศ                                                    | 66        | 30.99        |
| - หนังสือ                                                               | 50        | 23.47        |
| - ของที่ระลึก                                                           | 26        | 12.21        |
| <b>ไม่สนใจ เพราะ</b>                                                    | <b>37</b> | <b>29.60</b> |
| - ต้องรอการอนุมัติงบประมาณ                                              | 16        | 43.24        |
| - ยังไม่มีแผน                                                           | 13        | 35.14        |
| - อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้า                                            | 5         | 13.51        |
| - เนื่องจากมีฐานข้อมูลดาวเทียมอื่นๆ ที่สามารถใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | 3         | 8.11         |

จากการสำรวจรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมา คือ สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| ความคิดเห็น                                                                        | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่                                             | 20    | 16.00  |
| 2. สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น | 105   | 84.00  |

จากการสำรวจความคิดเห็นด้านประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมจากกลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้สนใจ สรุปได้ดังนี้

ประเภทระบบที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจระบบบอพติคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา คือ ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ชนิดของข้อมูลที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric Correction) มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ข้อมูล Raw data จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 และข้อมูลในรูปแบบของรายงาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 ตามลำดับ

ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร) พบว่า ผู้รับบริการต้องการความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า) มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา คือ ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และรายละเอียดสูง (1-2 เมตร) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 63

**ตารางที่ 63** ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมที่ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้สนใจ

| ความคิดเห็น                                                | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>ประเภทระบบที่สนใจ</b>                                   | <b>125</b> | <b>100.00</b> |
| - ระบบบอพติคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades | 100        | 80.00         |
| - ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT                        | 25         | 20.00         |
| <b>ชนิดของข้อมูลที่สนใจ</b>                                | <b>125</b> | <b>100.00</b> |
| - ข้อมูล Raw data                                          | 19         | 15.20         |
| - ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric Correction)      | 43         | 34.40         |
| - ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified                      | 29         | 23.20         |
| - ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS                     | 21         | 16.80         |
| - ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน                                  | 13         | 10.40         |
| <b>ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)</b>                     | <b>125</b> | <b>100.00</b> |
| - ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)               | 63         | 50.40         |
| - รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)                                 | 29         | 23.20         |
| - ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)                | 33         | 26.40         |

จากการสำรวจวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์ใช้ประกอบการศึกษา และงานวิจัยมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07 รองลงมา คือ ด้านการเกษตร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.37 และการวิเคราะห์ข้อมูลป่าไม้ สภาพพื้นที่ป่า เกษตร ที่อยู่อาศัย แหล่งน้ำ และอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 64

**ตารางที่ 64** วัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| ความคิดเห็น                                                                              | จำนวน     | ร้อยละ        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| 1. การศึกษา และงานวิจัย                                                                  | 13        | 24.07         |
| 2. ด้านการเกษตร                                                                          | 11        | 20.37         |
| 3. การวิเคราะห์ข้อมูลป่าไม้ สภาพพื้นที่ป่า เกษตร ที่อยู่อาศัย แหล่งน้ำ และอื่นๆ          | 7         | 12.96         |
| 4. การสำรวจการใช้ประโยชน์ที่ดิน ทรัพยากรดิน                                              | 4         | 7.41          |
| 5. งานวิเคราะห์พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ลักษณะพื้นที่                                     | 4         | 7.41          |
| 6. การเปลี่ยนแปลงชายฝั่ง                                                                 | 2         | 3.70          |
| 7. งานวิเคราะห์เชิงกายภาพ                                                                | 2         | 3.70          |
| 8. ด้านการวางแผนระบบขนส่ง                                                                | 2         | 3.70          |
| 9. นำไปใช้ประยุกต์ข้อมูลทางด้านการข่าว                                                   | 2         | 3.70          |
| 10. การสร้างธุรกิจจากข้อมูลดาวเทียม                                                      | 1         | 1.85          |
| 11. การจัดการเหมืองแร่                                                                   | 1         | 1.85          |
| 12. การจัดการมลพิษทางอากาศ                                                               | 1         | 1.85          |
| 13. ใช้ในการสำรวจเพื่อวางแผนงานให้อนาคต                                                  | 1         | 1.85          |
| 14. นำมาประกอบกับระบบภูมิสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ใน<br>การทำธุรกิจ | 1         | 1.85          |
| 15. ในผลิตข้อมูลแผนที่ สำหรับใช้ในการวางแผนและบริหารโครงการ                              | 1         | 1.85          |
| 16. สาธารณภัย                                                                            | 1         | 1.85          |
| <b>รวม</b>                                                                               | <b>54</b> | <b>100.00</b> |

จากการสำรวจหลักสูตรที่สนใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ พบว่า ผู้รับบริการสนใจหลักสูตรการพยากรณ์ผลผลิตด้านเกษตรด้วยเทคนิควิธีการต่างๆ AI ในการจัดการพื้นที่มากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 รองลงมา คือ การประมวลผลข้อมูลจากดาวเทียม การใช้ Machine Learning กับงาน Remote Sensing เท่ากัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 และการประยุกต์ใช้ข้อมูลรีโมตเซนซิงกับงานด้านธรณีวิทยา การแปลผลภาพถ่ายดาวเทียม เกี่ยวกับดาวเทียม และการสร้างดาวเทียม ด้าน Network analysis ระดับ Advance ประยุกต์ใช้ Big Data ในงานด้านต่างๆ Space Engineering LiDAR เท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 65

**ตารางที่ 65** หลักสูตรที่สนใจของผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้

| ความคิดเห็น                                                                                         | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. การพยากรณ์ผลผลิตด้านเกษตรด้วยเทคนิควิธีการต่างๆ AI ในการจัดการพื้นที่                            | 5     | 15.63  |
| 2. การประมวลผลข้อมูลจากดาวเทียม                                                                     | 3     | 9.38   |
| 3. การใช้ Machine Learning กับงาน Remote Sensing                                                    | 3     | 9.38   |
| 4. การประยุกต์ใช้ข้อมูลรีโมตเซนซิงกับงานด้านธรณีวิทยา                                               | 2     | 6.25   |
| 5. การแปลผลภาพถ่ายดาวเทียม                                                                          | 2     | 6.25   |
| 6. เกี่ยวกับดาวเทียม และการสร้างดาวเทียม                                                            | 2     | 6.25   |
| 7. ด้าน Network analysis ระดับ Advance                                                              | 2     | 6.25   |
| 8. ประยุกต์ใช้ Big Data ในงานด้านต่างๆ                                                              | 2     | 6.25   |
| 9. Space Engineering                                                                                | 2     | 6.25   |
| 10. LiDAR                                                                                           | 2     | 6.25   |
| 11. การทำแผนที่ด้วยอากาศยานไร้คนขับ                                                                 | 1     | 3.13   |
| 12. การประยุกต์ใช้ข้อมูลจากดาวเทียมรายละเอียดสูง                                                    | 1     | 3.13   |
| 13. การพัฒนาระบบภูมิสารสนเทศด้านการเกษตร                                                            | 1     | 3.13   |
| 14. รอดิตตามหลักสูตรจากทาง สทอภ. เพื่อประกอบการตัดสินใจเข้าร่วมหลักสูตร                             | 1     | 3.13   |
| 15. ระบบภูมิสารสนเทศระดับกลาง และระดับสูงการพัฒนาแอปพลิเคชันด้านข้อมูลภูมิสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ | 1     | 3.13   |
| 16. GNSS                                                                                            | 1     | 3.13   |
| 17. LEO Satellite Business                                                                          | 1     | 3.13   |

จากการสำรวจระดับความยาก ง่าย ของหลักสูตรที่อบรม พบว่า ผู้รับบริการสนใจหลักสูตรที่มีความยากในระดับสูงมากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ หลักสูตรที่มีความยากในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 และหลักสูตรที่มีความยากในระดับพื้นฐาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 66

**ตารางที่ 66** ระดับความยาก ง่าย ของหลักสูตรที่อบรม

| ระดับความต้องการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| 1. พื้นฐาน       | 5     | 15.63  |
| 2. ปานกลาง       | 11    | 34.38  |
| 3. สูง           | 16    | 50.00  |

## 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 11 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลด้วยวิธีแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

### 4.4.1 การใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ

พฤติกรรมการใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมา คือ เคยใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 โดยเคยใช้บริการเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน เกี่ยวกับโครงการไฟฟ้า ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 67

**ตารางที่ 67** พฤติกรรมการใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ จ้างดำเนินงานโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.

| พฤติกรรม                | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ไม่เคย                  | 8     | 72.73  |
| เคย ระบุ                | 3     | 27.27  |
| - เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน  | 2     | 66.66  |
| - เกี่ยวกับโครงการไฟฟ้า | 1     | 33.33  |

#### 4.4.2 ภาพรวมการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ 4-5 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ 4-5 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 และ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด เท่ากัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ 4-5 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 และ ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 ภาพรวมของพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| ช่องทาง                                                               | ช่องทางการ<br>รับทราบข่าวสาร |        | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |        |           |        |                 |        | ระดับความน่าสนใจของ<br>เนื้อหา และรูปแบบการ<br>นำเสนอ |                      |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                       |                              |        | 1-3 ครั้ง                  |        | 4-5 ครั้ง |        | มากกว่า 5 ครั้ง |        |                                                       |                      |
|                                                                       | จำนวน                        | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                             | ระดับความ<br>น่าสนใจ |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) | 3                            | 10.34  | 3                          | 100.00 | -         | -      | -               | -      | 3.33                                                  | ปานกลาง              |
| 2. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube)                      | 4                            | 13.79  | 2                          | 50.00  | 2         | 50.00  | -               | -      | 4.25                                                  | มากที่สุด            |
| 3. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)                               | 6                            | 20.69  | 3                          | 50.00  | 3         | 50.00  | -               | -      | 4.00                                                  | มาก                  |
| 4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด        | 4                            | 13.79  | 1                          | 33.33  | 2         | 66.67  | -               | -      | 2.75                                                  | น้อย                 |
| 5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.                             | 3                            | 10.34  | -                          | -      | 1         | 50.00  | 1               | 50.00  | 4.00                                                  | มาก                  |
| 6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.                     | 5                            | 17.24  | 2                          | 40.00  | 2         | 40.00  | 1               | 20.00  | 3.40                                                  | ปานกลาง              |
| 7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทู                                  | 1                            | 3.45   | 1                          | 100.00 | -         | -      | -               | -      | 4.00                                                  | มาก                  |
| 8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร                   | 3                            | 10.34  | 3                          | 100.00 | -         | -      | -               | -      | 4.00                                                  | มาก                  |

#### 4.4.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ด้านราคาพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่า ความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 69

**ตารางที่ 69** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ              | 4.32                     | 4.58                     | 0.26            | มากที่สุด            |
| 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ             | 4.39                     | 4.55                     | 0.16            | มากที่สุด            |
| 3. ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา   | 4.36                     | 4.45                     | 0.09            | มากที่สุด            |
| 4. ด้านราคา                            | 4.24                     | 4.45                     | 0.21            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม</b> | <b>4.33</b>              | <b>4.51</b>              | <b>0.18</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากันในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ประเด็นการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ ประเด็นความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ ประเด็นความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน ประเด็นความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด ประเด็นระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสมพึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.26 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 70

**ตารางที่ 70** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                        | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ                  | 4.27                     | 4.64                     | 0.37            | มากที่สุด            |
| 2. ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ | 4.27                     | 4.55                     | 0.28            | มากที่สุด            |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว                      | 4.27                     | 4.64                     | 0.37            | มากที่สุด            |
| 4. ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน                                         | 4.55                     | 4.55                     | 0.00            | มากที่สุด            |
| 5. การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ             | 4.27                     | 4.64                     | 0.37            | มากที่สุด            |
| 6. ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด     | 4.27                     | 4.55                     | 0.28            | มากที่สุด            |
| 7. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม                                       | 4.36                     | 4.55                     | 0.19            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>             | <b>4.32</b>              | <b>4.58</b>              | <b>0.26</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ประเด็นความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พึงพอใจเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน ประเด็น ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.16 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 71

**ตารางที่ 71** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                        | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล<br>คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน | 4.27                     | 4.45                     | 0.18            | มากที่สุด            |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ<br>สุภาพ เป็นมิตร              | 4.36                     | 4.55                     | 0.19            | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น<br>และพร้อมที่จะให้บริการ     | 4.45                     | 4.64                     | 0.19            | มากที่สุด            |
| 4. ความไว้วางใจในการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่                         | 4.45                     | 4.55                     | 0.10            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>            | <b>4.39</b>              | <b>4.55</b>              | <b>0.16</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากันในประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ ประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ที่ขอรับบริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.09 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง นอกจากประเด็นโครงการ/ผลงาน ที่ที่ขอรับบริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.09 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 72

**ตารางที่ 72** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา

| หัวข้อที่ประเมิน                                                        | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้        | 4.36                     | 4.55                     | 0.19            | มากที่สุด            |
| 2. โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ         | 4.36                     | 4.55                     | 0.19            | มากที่สุด            |
| 3. โครงการ/ผลงาน ที่ที่ขอรับบริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ | 4.36                     | 4.27                     | -0.09           | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา</b>  | <b>4.36</b>              | <b>4.45</b>              | <b>0.09</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านราคา ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดประเด็นการกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ประเด็นราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ผลงานที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 และประเด็นอัตราการให้บริการอยู่ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.21 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 73

**ตารางที่ 73** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานที่ปรึกษาโครงการของ สทอภ. ด้านราคา

| หัวข้อที่ประเมิน                                                           | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเฉลี่ย   | ความ        | ระดับ       |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                            | ความคาดหวัง | ความพึงพอใจ | แตกต่าง     | ความพึงพอใจ |
| 1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ผลงานที่ได้รับ                           | 4.45        | 4.45        | 0.00        | มากที่สุด   |
| 2. การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน                                 | 4.18        | 4.55        | 0.37        | มาก         |
| 3. อัตราการให้บริการอยู่ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น | 4.09        | 4.36        | 0.27        | มาก         |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านราคา</b>                                   | <b>4.24</b> | <b>4.45</b> | <b>0.21</b> | <b>มาก</b>  |

#### 4.4.4 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ พบว่า มีภาพลักษณ์เรื่องข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถนำมาปรับใช้ได้หลายรูปแบบมากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เชื่อวชาญ น่าเชื่อถือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 74

**ตารางที่ 74** ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| ความคิดเห็น                                        | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. ข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถนำมาปรับใช้ได้หลายรูปแบบ | 1     | 50.00  |
| 2. องค์กรที่มีชื่อเสียง เชื่อวชาญ น่าเชื่อถือ      | 1     | 50.00  |

#### 4.4.5 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลงานที่ปรึกษาโครงการมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. มีคะแนนมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. คะแนนเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 75

ตารางที่ 75 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.                | 4.73                     | 94.60                 | มากที่สุด            |
| 2. จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. | 4.64                     | 92.80                 | มากที่สุด            |
| ความภักดีโดยรวม                                        | 4.68                     | 93.60                 | มากที่สุด            |

จากการสำรวจผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 63.64 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มผู้ที่สนับสนุน สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 63.64 มีคะแนนสูงกว่า กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.36 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 76

ตารางที่ 76 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| กลุ่ม                                                                           | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า | 36.36  |
| Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.                                          | 63.64  |
| NPS                                                                             | 63.64  |

#### 4.4.6 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจสูงสุดประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 77

ตารางที่ 77 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                                             | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>คาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้<br>ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ    | 4.18                         | 4.36                         | 0.18            | มากที่สุด            |
| 2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ<br>ประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ | 4.36                         | 4.64                         | 0.28            | มากที่สุด            |
| <b>ความสถิติโดยรวม</b>                                                                       | <b>4.18</b>                  | <b>4.36</b>                  | <b>0.18</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

#### 4.4.7 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลมากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 โดยสนใจเรื่องข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ และของที่ระลึกตามลำดับ สำหรับผู้ที่ไม่สนใจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 เหตุผลที่ไม่สนใจ คือ อยากให้เป็นบริการข้อมูลที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 78

**ตารางที่ 78** ความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD)

(<http://awagad.gistda.or.th/>) ของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| ความคิดเห็น                                       | จำนวน     | ร้อยละ       |
|---------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>สนใจ</b>                                       | <b>10</b> | <b>90.91</b> |
| - ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้                       | 7         | 46.67        |
| - ข้อมูลภูมิสารสนเทศ                              | 5         | 33.33        |
| - ของที่ระลึก                                     | 3         | 20.00        |
| <b>ไม่สนใจ เพราะ</b>                              | <b>1</b>  | <b>9.09</b>  |
| - อยากให้เป็นบริการข้อมูลที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย | 1         | 100.00       |

จากการสำรวจรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่มากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 79

**ตารางที่ 79** รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| ความคิดเห็น                                                                        | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่                                             | 6     | 54.55  |
| 2. สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น | 5     | 45.45  |

จากการสำรวจประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ รายละเอียดดังนี้

ประเภทระบบที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจระบบบอดิคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades มากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมา คือ ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 ตามลำดับ

ชนิดของข้อมูลที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจข้อมูลในรูปแบบของรายงานมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และข้อมูล Raw data จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร) พบว่า ผู้รับบริการต้องการความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า) มากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา คือ รายละเอียดสูง (1-2 เมตร) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป) เท่ากัน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 80

**ตารางที่ 80** ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| ความคิดเห็น                                               | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------|-------|--------|
| <b>ประเภทระบบที่สนใจ</b>                                  |       |        |
| - ระบบบอดิคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades | 7     | 63.64  |
| - ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT                       | 4     | 36.36  |
| <b>ชนิดของข้อมูลที่สนใจ</b>                               |       |        |
| - ข้อมูล Raw data                                         | 2     | 18.18  |
| - ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS                    | 3     | 27.27  |
| - ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน                                 | 6     | 54.55  |
| <b>ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)</b>                    |       |        |
| - ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)              | 5     | 45.45  |
| - รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)                                | 3     | 27.27  |
| - ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)               | 3     | 27.27  |

จากการสำรวจสิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้พัฒนาผลิตภัณฑ์สามารถวัดระดับน้ำได้มากที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 81

**ตารางที่ 81** สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการ

| ความคิดเห็น          | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| สามารถวัดระดับน้ำได้ | 1     | 100.00 |

## 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการห้องทดสอบ GALAXI Lab ของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 3 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลด้วยวิธีแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

### 4.5.1 การใช้บริการห้องทดสอบ GALAXI Lab

พฤติกรรมการใช้บริการพฤติกรรมการใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยพฤติกรรมการใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ เคยใช้บริการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 82

ตารางที่ 82 พฤติกรรมการใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่น

| พฤติกรรม                                              | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------|-------|--------|
| ไม่เคย                                                | 2     | 66.67  |
| เคย ระบุ                                              | 1     | 33.33  |
| สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) | 1     | 100.00 |

#### 4.5.2 ภาพรวมการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสถานบันการศึกษามากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ 4-5 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 83

**ตารางที่ 83** ภาพรวมของพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab

| ช่องทาง                                                  | ช่องทางการ<br>รับทราบข่าวสาร |        | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |        |           |        | ระดับความน่าสนใจของ<br>เนื้อหา และรูปแบบการ<br>นำเสนอ |                      |
|----------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|--------|-------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                          |                              |        | 1-3 ครั้ง                  |        | 4-5 ครั้ง |        |                                                       |                      |
|                                                          | จำนวน                        | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                             | ระดับความ<br>น่าสนใจ |
| 1. จดหมาย/จดหมาย<br>อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)<br>จาก สทอภ. | 1                            | 33.33  | 1                          | 33.33  | -         | -      | 3.00                                                  | ปานกลาง              |
| 2. สถาบันการศึกษา อาจารย์                                | 2                            | 66.67  | 1                          | 33.33  | 1         | 33.33  | 4.00                                                  | มาก                  |

#### 4.5.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดสอบ GALAXI Lab ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการงานที่ปรึกษาโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันในด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 และด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.55 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 84

**ตารางที่ 84** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ              | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ             | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 3. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ       | 4.50                     | 4.92                     | 0.42            | มากที่สุด            |
| 4. ด้านราคา                            | 4.33                     | 4.67                     | 0.34            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม</b> | <b>4.37</b>              | <b>4.92</b>              | <b>0.55</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานที่มีความพึงพอใจทุกประเด็นในระดับมากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 1.00 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 85

**ตารางที่ 85** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                      | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว     | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน        | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 3. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด                                     | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 4. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย                        | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 5. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ            | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 7. ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม                                     | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ</b>                                      | <b>4.00</b>              | <b>5.00</b>              | <b>1.00</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                         |                          |                          |                 |                      |

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานที่มีความพึงพอใจทุกประเด็นในระดับมากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 1.00 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 86

**ตารางที่ 86** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการการ GALAXI Lab ของ สทอภ. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                     | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร              | 4.33                     | 5.00                     | 0.67            | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ พร้อมที่จะให้บริการ    | 4.00                     | 5.00                     | 1.00            | มากที่สุด            |
| 4. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                          | 3.67                     | 5.00                     | 1.33            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>         | <b>4.00</b>              | <b>5.00</b>              | <b>1.00</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานที่มีความพึงพอใจประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการ มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ ประเด็นห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการในระดับมากที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสมกับค่าบริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.42 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 87

**ตารางที่ 87** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ของ สทอภ. ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                         | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน<br>สมบูรณ์                     | 4.67                     | 5.00                     | 0.33            | มากที่สุด            |
| 2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม<br>กับค่าบริการ         | 4.33                     | 4.67                     | 0.34            | มากที่สุด            |
| 3. ผลิตภัณฑ์/บริการ มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสม<br>กับความต้องการ            | 4.33                     | 5.00                     | 0.67            | มากที่สุด            |
| 4. ห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/<br>อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการ | 4.67                     | 5.00                     | 0.33            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>       | <b>4.50</b>              | <b>4.92</b>              | <b>0.42</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

จากการสำรวจ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการงานที่มีความพึงพอใจประเด็น ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการทดสอบที่ได้รับ ประเด็นการกำหนดราคามีมาตรฐานสูงที่สุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.67คิดเป็นร้อยละ 93.40

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.34 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 88

**ตารางที่ 88** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ของ สทอภ. ด้านราคา

| หัวข้อที่ประเมิน                            | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการทดสอบที่ได้รับ | 4.33                     | 4.67                     | 0.34            | มากที่สุด            |
| 2. การกำหนดราคามีมาตรฐาน                    | 4.33                     | 4.67                     | 0.34            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านราคา</b>    | <b>4.33</b>              | <b>4.67</b>              | <b>0.34</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

#### 4.5.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา โดยไม่พึงพอใจด้านราคามากที่สุด คือ ราคาค่อนข้างสูงสำหรับนักศึกษา รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 89

**ตารางที่ 89** ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab

| ความคิดเห็น                     | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| <b>ราคา</b>                     |       |        |
| - ราคาค่อนข้างสูงสำหรับนักศึกษา | 1     | 100.00 |

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการคือ ปรับราคาสำหรับนักศึกษาในช่วงราคาที่ไม่สูงเกินไป รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 90

**ตารางที่ 90** ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการห้องทดลอง GALAXI Lab

| ความคิดเห็น                                       | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------|-------|--------|
| <b>ราคา</b>                                       |       |        |
| - ปรับราคาสำหรับนักศึกษาในช่วงราคาที่ไม่สูงเกินไป | 1     | 100.00 |

#### 4.5.5 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab พบว่า ภาพลักษณ์เป็นองค์การใหญ่ มีชื่อเสียงทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ มีความน่าเชื่อถือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 91

**ตารางที่ 91** ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab

| ความคิดเห็น                                                            | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| องค์การใหญ่ มีชื่อเสียงทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ มีความน่าเชื่อถือ | 3     | 100.00 |

#### 4.5.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab พบว่า ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. ประเด็นจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. สูงที่สุดเท่ากัน คะแนนเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 92

ตารางที่ 92 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab

| หัวข้อที่ประเมิน                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.                | 4.67                     | 93.40                 | มากที่สุด            |
| 2. จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. | 4.67                     | 93.40                 | มากที่สุด            |
| ความภักดีโดยรวม                                        | 4.67                     | 93.40                 | มากที่สุด            |

จากการสำรวจผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 66.67 เมื่อพิจารณาสัดส่วนคะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีคะแนนสูงกว่า กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 93

ตารางที่ 93 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab

| กลุ่ม                                                                           | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า | 33.33  |
| Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.                                          | 66.67  |
| NPS                                                                             | 66.67  |

#### 4.5.7 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่ากันทุกประเด็น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเท่ากับ ความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 94

**ตารางที่ 94** ภาพรวมประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab

| หัวข้อที่ประเมิน                                                                         | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>คาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ    | 5.00                         | 5.00                         | 0.00            | มากที่สุด            |
| 2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ | 5.00                         | 5.00                         | 0.00            | มากที่สุด            |
| <b>ประโยชน์และประสิทธิภาพโดยรวม</b>                                                      | <b>5.00</b>                  | <b>5.00</b>                  | <b>0.00</b>     | <b>มากที่สุด</b>     |

#### 4.5.8 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab พบว่า ผู้รับบริการไม่สนใจสั่งซื้อข้อมูลทั้งหมด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เหตุผลที่ไม่สนใจ คือ ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 95

**ตารางที่ 95** จำนวน ร้อยละความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) (<http://awagad.gistda.or.th/>) ของผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab

| ความคิดเห็น                           | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| ไม่สนใจ                               | 3     | 100.00 |
| เพราะ ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องซื้อ | 3     | 100.00 |

จากการสำรวจประเภทรบบที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจ GALAXI Lab มากที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 96

ตารางที่ 96 ประเภทการบริการชนิดใดที่สนใจ

| ความคิดเห็น | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|-------|--------|
| สนใจ        | 3     | 100.00 |
| GALAXI Lab  | 3     | 100.00 |

## 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application

การสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการด้าน ของ สทอภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการ Application ที่สทอภ. ให้บริการแบบไม่คิดมูลค่า เช่น GISTDA Portal, Eco Plant, Burn Check, GIS Agro เป็นต้น ตั้งแต่เดือนเดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 90 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลด้วยวิธีแบบสอบถามออนไลน์ และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ผลการสำรวจความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. มีรายละเอียดดังนี้

### 4.6.1 การใช้บริการ Application

พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 74.44 รองลงมา คือ เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 โดยเคยใช้บริการแอปพลิเคชันวิจัยมากที่สุด รองลงมา คือ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชัน และ Celestrak, Spacetrack ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 97

**ตารางที่ 97** พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน/จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ สทอภ.

| พฤติกรรม                                                       | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ไม่เคย                                                         | 67    | 74.44  |
| เคย ระบุ                                                       | 23    | 25.56  |
| - วิจัย                                                        | 6     | 26.09  |
| - จ้างพัฒนาแอปพลิเคชัน                                         | 4     | 17.39  |
| - Celestrak, Spacetrack                                        | 4     | 17.39  |
| - Open Geodata in other country                                | 4     | 17.39  |
| - K4D                                                          | 3     | 13.04  |
| - ใช้ภาพถ่ายดาวเทียมของ sentinel solution                      | 1     | 4.35   |
| - การพัฒนาซอฟต์แวร์และฐานข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ GIS | 1     | 4.35   |

#### 4.6.2 ภาพรวมการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

พฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 39.56 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.97 มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 และงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 มีความถี่ในการรับรู้ 4-5 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 98

ตารางที่ 98 ภาพรวมของพฤติกรรมกรรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. ของผู้ใช้บริการ Application

| ช่องทาง                                                              | ช่องทางการรับทราบ<br>ข่าวสาร |        | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |        |           |        |                 |        | ระดับความน่าสนใจของ<br>เนื้อหา และรูปแบบการ<br>นำเสนอ |                      |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                      |                              |        | 1-3 ครั้ง                  |        | 4-5 ครั้ง |        | มากกว่า 5 ครั้ง |        |                                                       |                      |
|                                                                      | จำนวน                        | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                             | ระดับความ<br>น่าสนใจ |
| 1. สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) | 10                           | 5.49   | 6                          | 60.00  | 4         | 40.00  | -               | -      | 3.40                                                  | ปานกลาง              |
| 2. สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube)                     | 60                           | 32.97  | 26                         | 43.33  | 8         | 13.33  | 26              | 43.33  | 3.77                                                  | มาก                  |
| 3. เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)                              | 72                           | 39.56  | 34                         | 47.22  | 12        | 16.67  | 26              | 36.11  | 3.92                                                  | มาก                  |
| 4. งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด       | 14                           | 7.69   | 5                          | 35.71  | 9         | 64.29  | -               | -      | 3.43                                                  | ปานกลาง              |
| 5. กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.                            | 6                            | 3.30   | 4                          | 66.67  | 2         | 33.33  | -               | -      | 4.00                                                  | มาก                  |
| 6. จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.                    | 8                            | 4.40   | 5                          | 62.50  | 3         | 37.50  | -               | -      | 3.50                                                  | ปานกลาง              |
| 7. สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทู                                 | 4                            | 2.20   | 2                          | 50.00  | 2         | 50.00  | -               | -      | 4.00                                                  | มาก                  |
| 8. บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร                  | 4                            | 2.20   | 1                          | 25.00  | 3         | 75.00  | -               | -      | 4.00                                                  | มาก                  |

| ช่องทาง   | ช่องทางการรับทราบ<br>ข่าวสาร |        | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |        |           |        |                 |        | ระดับความน่าสนใจของ<br>เนื้อหา และรูปแบบการ<br>นำเสนอ |                      |
|-----------|------------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|--------|-----------------|--------|-------------------------------------------------------|----------------------|
|           |                              |        | 1-3 ครั้ง                  |        | 4-5 ครั้ง |        | มากกว่า 5 ครั้ง |        |                                                       |                      |
|           | จำนวน                        | ร้อยละ | จำนวน                      | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ | จำนวน           | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย                                             | ระดับความ<br>น่าสนใจ |
| 9. Google | 4                            | 2.20   | 4                          | 100.00 | -         | -      | -               | -      | 2.00                                                  | น้อย                 |

#### 4.6.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจ

จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ Application ของ สทอภ. พบว่า ภาพรวม ผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60

เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากันในด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.16 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 99

**ตารางที่ 99** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ Application ของ สทอภ.

| หัวข้อที่ประเมิน                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการให้บริการ              | 3.85                     | 4.03                     | 0.18            | มาก                  |
| 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ             | 3.99                     | 4.19                     | 0.2             | มาก                  |
| 3. ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน  | 3.97                     | 4.19                     | 0.22            | มาก                  |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม</b> | <b>4.02</b>              | <b>4.18</b>              | <b>0.16</b>     | <b>มาก</b>           |

จากการสำรวจด้านกระบวนการให้บริการผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจสูงที่สุด ประเด็นความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน ค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมา คือ ประเด็นความตรงต่อเวลาในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 ประเด็นมีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 ประเด็นระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 ประเด็นมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 ประเด็นความชัดเจนของเอกสาร/ขั้นตอนในการขอรับบริการ (ถ้ามี) ค่าเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 และประเด็นขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.18 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 100

**ตารางที่ 100** ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ Application ของ สทอภ. ด้านกระบวนการให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                      | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน                          | 3.93                     | 4.12                     | 0.19            | มาก                  |
| 2. ความชัดเจนของเอกสาร /ขั้นตอนในการขอรับบริการ (ถ้ามี)               | 3.89                     | 3.97                     | 0.08            | มาก                  |
| 3. ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว            | 3.82                     | 3.91                     | 0.09            | มาก                  |
| 4. ความตรงต่อเวลาในการดำเนินงาน                                       | 3.84                     | 4.09                     | 0.25            | มาก                  |
| 5. มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ            | 3.80                     | 4.01                     | 0.21            | มาก                  |
| 6. มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด | 3.84                     | 4.06                     | 0.22            | มาก                  |
| 7. ระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม                                     | 3.83                     | 4.02                     | 0.19            | มาก                  |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>           | <b>3.85</b>              | <b>4.03</b>              | <b>0.18</b>     | <b>มาก</b>           |

จากการสำรวจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากันในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการประเด็นความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.20 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 101

**ตารางที่ 101** ความคาดหวัง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Application ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

| หัวข้อที่ประเมิน                                                      | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน | 3.99                     | 4.14                     | 0.15            | มาก                  |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร            | 3.99                     | 4.22                     | 0.23            | มากที่สุด            |
| 3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ   | 3.99                     | 4.22                     | 0.23            | มากที่สุด            |
| 4. ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                           | 3.93                     | 4.22                     | 0.29            | มากที่สุด            |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>          | <b>3.99</b>              | <b>4.19</b>              | <b>0.20</b>     | <b>มาก</b>           |

จากการสำรวจด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน ผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ประเด็นแอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมา คือ ประเด็นแอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ ประเด็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.22 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 102

**ตารางที่ 102** ความคาดหวัง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Application ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน

| หัวข้อที่ประเมิน                                                        | ค่าเฉลี่ย<br>ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. แอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้                         | 3.97                     | 4.24                     | 0.27            | มากที่สุด            |
| 2. แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ                                | 3.97                     | 4.16                     | 0.19            | มาก                  |
| 3. แอปพลิเคชันที่ให้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ        | 3.97                     | 4.16                     | 0.19            | มาก                  |
| <b>ความคาดหวังและความพึงพอใจ<br/>ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน</b> | <b>3.97</b>              | <b>4.19</b>              | <b>0.22</b>     | <b>มาก</b>           |

#### 4.6.4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ Application ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในช่วงปีที่ผ่านมา โดยไม่พึงพอใจเรื่องการอัปเดตข้อมูลมีความล่าช้าในบางครั้ง ต้องใช้เวลานานขึ้นในการติดตามข้อมูล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 103

**ตารางที่ 103** ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ Application

| ความคิดเห็น                                                                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| <b>กระบวนการให้บริการ</b>                                                   |       |        |
| - การอัปเดตข้อมูลมีความล่าช้าในบางครั้ง ต้องใช้เวลานานขึ้นในการติดตามข้อมูล | 5     | 100.00 |

จากการสำรวจข้อเสนอแนะการให้บริการ Application ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรปรับปรุงระบบการอัปเดตข้อมูลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น หรือควรอัปเดตข้อมูลในช่วงเวลาหลังเที่ยงคืน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 104

**ตารางที่ 104** ข้อเสนอแนะการให้บริการ Application

| ความคิดเห็น                                                                                | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| <b>กระบวนการให้บริการ</b>                                                                  |       |        |
| - ปรับปรุงระบบการอัปเดตข้อมูลให้รวดเร็วยิ่งขึ้น หรือควรอัปเดตข้อมูลในช่วงเวลาหลังเที่ยงคืน | 5     | 100.00 |

#### 4.6.5 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการสำรวจภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ใช้บริการ Application พบว่า ภาพลักษณ์การเป็นองค์กรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ น่าเชื่อถือ ด้านเทคโนโลยี ภาพถ่ายดาวเทียมมากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือมากที่สุดในประเทศไทย ด้านภูมิสารสนเทศ เช่น จำนวนจุดความร้อน แผนที่จุดความร้อน เป็นต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และเป็นองค์กรที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อได้ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 105

**ตารางที่ 105** ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ใช้บริการ Application

| ความคิดเห็น                                                                                                                          | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. องค์กรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ น่าเชื่อถือ ด้านเทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียม                                                         | 23    | 46.00  |
| 2. เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือมากที่สุดในประเทศไทย ด้านภูมิสารสนเทศ เช่น จำนวนจุดความร้อน แผนที่จุดความร้อน เป็นต้น                     | 12    | 24.00  |
| 3. เป็นองค์กรที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อได้ | 9     | 18.00  |
| 4. ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้น่าพอใจ                                                                                          | 4     | 8.00   |
| 5. มีผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับงานวิจัย                                                                                                      | 2     | 4.00   |

#### 4.6.6 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการ

จากการสำรวจความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้ใช้บริการ Application พบว่า ผู้ใช้บริการ Application มีความภักดีอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.มีคะแนนมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมา คือ ผู้รับบริการจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. คะแนนเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 106

ตารางที่ 106 ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์/บริการของผู้ใช้บริการ Application

| หัวข้อที่ประเมิน                                       | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. จะกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.                | 4.18                     | 83.60                 | มาก                  |
| 2. จะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. | 4.16                     | 83.20                 | มาก                  |
| <b>ความภักดีโดยรวม</b>                                 | <b>4.28</b>              | <b>85.60</b>          | <b>มาก</b>           |

จากการสำรวจผู้ให้บริการ Application พบว่า มีคะแนน NPS เท่ากับร้อยละ 28.88 เมื่อพิจารณาสัดส่วน คะแนนกลุ่มผู้สนับสนุน สทอภ. พบว่า คะแนนกลุ่มผู้ที่จะสนับสนุน สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 44.44 มีคะแนนสูงกว่า กลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 40.00 และกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ. คิดเป็นร้อยละ 15.56 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 104

ตารางที่ 107 คะแนน Net Promoter Score (NPS) ของผู้ให้บริการ Application

| กลุ่ม                                                                           | ร้อยละ       |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Detractors หรือกลุ่มที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของ สทอภ.                   | 15.56        |
| Passives หรือกลุ่มที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจาก สทอภ. หากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า | 40.00        |
| Promoters หรือกลุ่มที่จะสนับสนุน สทอภ.                                          | 44.44        |
| <b>NPS</b>                                                                      | <b>28.88</b> |

#### 4.6.7 ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์จากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อจำแนกตามประเด็น พบว่า ผู้ใช้บริการ Application มีความพึงพอใจสูงสุดประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพผลงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมา คือ ประเด็นผลิตภัณฑ์/บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง เท่ากับ 0.01 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 108

**ตารางที่ 108** ประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการ Application

| หัวข้อที่ประเมิน                                                                          | ค่าเฉลี่ย<br>ความ<br>คาดหวัง | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึง<br>พอใจ | ความ<br>แตกต่าง | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|----------------------|
| 1. ผลิตภัณฑ์/บริการที่สามารถนำไปใช้<br>ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ       | 4.28                         | 4.27                         | -0.01           | มากที่สุด            |
| 2. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ<br>ประสิทธิภาพผลงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ | 4.32                         | 4.29                         | -0.03           | มากที่สุด            |
| <b>ความักดีโดยรวม</b>                                                                     | <b>4.28</b>                  | <b>4.27</b>                  | <b>-0.01</b>    | <b>มากที่สุด</b>     |

#### 4.6.8 ภาพรวมความคิดเห็นต่อแนวทางการให้บริการในอนาคต

จากการสำรวจความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) ของผู้ใช้บริการ Application พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 โดยสนใจเรื่องข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้มากที่สุดรองลงมา คือ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ ข้อมูลภูมิสารสนเทศ หนังสือ และของที่ระลึก ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ไม่สนใจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 เหตุผลที่ไม่สนใจ คือ ไม่ได้ใช้งานโดยตรง ไม่ได้ใช้อย่างบ่อย ยังไม่มีความประสงค์ในการซื้อข้อมูล และยังไม่ทราบรายละเอียดเพื่อการตัดสินใจ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 109

**ตารางที่ 109** จำนวน ร้อยละความสนใจสั่งซื้อข้อมูลจาก สทอภ. ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) (<http://awagad.gistda.or.th/>) ของผู้ใช้บริการ Application

| ความคิดเห็น                            | จำนวน     | ร้อยละ       |
|----------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>สนใจ</b>                            | <b>51</b> | <b>56.67</b> |
| - ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้            | 49        | 46.67        |
| - ข้อมูลภูมิสารสนเทศ                   | 37        | 35.24        |
| - หนังสือ                              | 13        | 12.38        |
| - ของที่ระลึก                          | 6         | 5.71         |
| <b>ไม่สนใจ เพราะ</b>                   | <b>39</b> | <b>43.33</b> |
| - ไม่ได้ใช้งานโดยตรง                   | 15        | 38.46        |
| - ไม่ได้ใช้อย่างบ่อย                   | 9         | 23.08        |
| - ยังไม่มีความประสงค์ในการซื้อข้อมูล   | 8         | 20.51        |
| - ยังไม่ทราบรายละเอียดเพื่อการตัดสินใจ | 7         | 17.95        |

จากการสำรวจรูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ Application พบว่า ผู้รับบริการสนใจสั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมา คือ สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 110

**ตารางที่ 110** รูปแบบการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ Application

| ความคิดเห็น                                                                        | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่                                             | 15    | 16.67  |
| 2. สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น | 75    | 83.33  |

จากการสำรวจประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมของผู้ให้บริการ Application รายละเอียดดังนี้

ประเภทระบบที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT มากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 65.56 รองลงมา คือ ระบบออปติคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 ตามลำดับ

ชนิดของข้อมูลที่สนใจ พบว่า ผู้รับบริการสนใจข้อมูล Raw data มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric Correction) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 ตามลำดับ

ความละเอียดภาพที่ต้องการข้อมูลในระดับเมตร พบว่า ผู้รับบริการต้องการรายละเอียดสูง (1-2 เมตร) มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.56 รองลงมา คือ ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 111

ตารางที่ 111 ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียมของผู้ให้บริการ Application ที่สนใจ

| ความคิดเห็น                                                | จำนวน     | ร้อยละ        |
|------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| <b>ประเภทระบบที่สนใจ</b>                                   | <b>90</b> | <b>100.00</b> |
| - ระบบออปติคอล เช่น ดาวเทียม World View, LANDSAT, Pleiades | 31        | 34.44         |
| - ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT                        | 59        | 65.56         |
| <b>ชนิดของข้อมูลที่สนใจ</b>                                | <b>90</b> | <b>100.00</b> |
| - ข้อมูล Raw data                                          | 32        | 35.56         |
| - ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric Correction)      | 25        | 27.78         |
| - ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified                      | 2         | 2.22          |
| - ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS                     | 21        | 23.33         |
| - ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน                                  | 10        | 11.11         |
| <b>ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)</b>                     | <b>90</b> | <b>100.00</b> |
| - ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)               | 19        | 21.11         |
| - รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)                                 | 41        | 45.56         |
| - ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)                | 30        | 33.33         |

จากการสำรวจที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ Application พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มีจำนวนมากขึ้น สามารถสื่อสารได้ถึงบุคคลทั่วไปมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมา คือ ลดราคาค่าบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลให้สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วขึ้น พัฒนาข้อมูล Data ให้มีความหลากหลาย พัฒนาความชัดของภาพถ่ายดาวเทียมไปอีก 1 ระดับ มีบริการดาวน์โหลดข้อมูลเพิ่มเท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 112

**ตารางที่ 112** สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ Application

| ความคิดเห็น                                                              | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มีจำนวนมากขึ้น สามารถสื่อสารได้ถึงบุคคลทั่วไป | 7     | 36.84  |
| 2. ลดราคาค่าบริการ                                                       | 4     | 21.05  |
| 3. พัฒนาการเข้าถึงข้อมูลให้สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วขึ้น                   | 2     | 10.53  |
| 4. พัฒนาข้อมูล Data ให้มีความหลากหลาย                                    | 2     | 10.53  |
| 5. พัฒนาความชัดของภาพถ่ายดาวเทียมไปอีก 1 ระดับ                           | 2     | 10.53  |
| 6. มีบริการดาวน์โหลดข้อมูลเพิ่ม                                          | 2     | 10.53  |

## 4.7 ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Groups)

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. จำนวนทั้งสิ้น 10 ราย จากกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ. สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. โดยรวมผู้ให้ข้อมูลจากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้งนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00

2. ความประทับใจจากการใช้บริการในครั้งนี้ จากการสอบถาม และสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูล มีข้อคิดเห็นรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ความรวดเร็วในการประสานงาน และการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถ มีความใส่ใจในการให้บริการ ช่วยให้การดำเนินงานง่ายขึ้น
- ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ คือ ผลงานที่ได้รับมีคุณภาพ สามารถนำมาใช้ได้ตามที่ต้องการ ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ สามารถอ้างอิงได้ คุณภาพการวิเคราะห์ข้อมูล ดีมาก สามารถนำไปปรับใช้ได้ทันที

3. ปัญหา อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการ

- ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ระยะเวลาการส่งข้อมูลล่าช้ากว่าที่กำหนด
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ การประสานงานผ่านทางอีเมลค่อนข้างล่าช้า
- ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ คือ พื้นที่ภาพถ่ายควรลดลงเหลือ 10-15 เพื่อความละเอียดในการใช้งาน ข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน เคยได้รับข้อมูลไม่ครบ 1 ครั้ง ภาพถ่ายบางส่วน ยังไม่เป็นปัจจุบัน ไม่มีการ Update ภาพถ่ายมาประมาณ 2 ปี
- ด้านราคา คือ ขึ้นราคาค่าบริการโดยไม่แจ้งล่วงหน้า มีการขึ้นราคาค่าบริการระหว่างสัญญา ทำสัญญาใช้บริการ 3 ปี แต่ขึ้นราคาค่าบริการในปีที่ 2 ราคาค่าบริการค่อนข้างสูง เทียบกับข้อมูลที่ใช้อย่างค่อนข้างสูง

4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการจากการสนทนากลุ่ม (Focus Groups)

1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ ประโยชน์และประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้มากขึ้น
2. พิจารณาเพิ่มการ Download ข้อมูลด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับบุคคลทั่วไป

3. เพิ่มช่องทางในการสืบค้นข้อมูลข้อมูลดาวเทียมให้มีการรวบรวมข้อมูลดาวเทียมไว้ในหน้าเดียวกันสามารถค้นคว้าได้ง่าย เพื่อช่วยในการตัดสินใจซื้อบริการ
4. เพิ่มการอบรมวิธีการใช้แผนที่แก่ผู้รับบริการเพื่อเพิ่มเชี่ยวชาญในการใช้ข้อมูล
5. ควรกำหนดขั้นต่ำในการซื้อต่อตารางเมตร บางครั้งใหญ่เกินความจำเป็น

## บทที่ 5 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ ประจำปี 2565 ของ สทอภ. มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสำรวจ วิเคราะห์ และประเมินศักยภาพการดำเนินงานด้านบริการภูมิสารสนเทศของ สทอภ. ให้มีประสิทธิภาพตรงตามกลุ่มผู้รับบริการ 2. เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้รับบริการที่มีต่อการผลิตภัณท์และบริการทั้งหมดของ สทอภ. 3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อผู้บริหารระดับสูงของ สทอภ. และ 4. เพื่อประเมินความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ของ สทอภ. ในความคิดของผู้รับบริการ โดยทำการสำรวจจากฐานข้อมูลของผู้รับบริการของ สทอภ. ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - เดือนมีนาคม 2565 จำนวน 269 ตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ จำนวน 40 ตัวอย่าง ผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 125 ตัวอย่าง ผู้รับบริการที่ปรึกษาโครงการ จำนวน 11 ตัวอย่าง ผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab จำนวน 3 ตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ Application จำนวน 90 ตัวอย่าง สามารถสรุปรายละเอียดผลการสำรวจดังนี้

### 5.1 สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม นอกจากกลุ่มผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### 5.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ

พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณท์/บริการ และด้านราคา เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการ โดยด้านที่มีความพึงพอใจหลังใช้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณท์/บริการ และด้านราคา

การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. ([www.gistda.or.th](http://www.gistda.or.th)) มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. มีความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากและมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ พบว่า ควรกำหนดมาตรฐานราคาที่ชัดเจนและมีความแตกต่างระหว่างภาครัฐ และเอกชนมากที่สุด รองลงมา คือ ควรศึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของการใช้งาน และตรวจสอบภาพ พร้อมแจ้งข้อเสีย จุดบกพร่องให้ชัดเจน ก่อนแจ้งให้ลูกค้าสั่งซื้อและโอนเงิน ควรสร้างสรุปภาพรวมการให้บริการ เพื่อให้ผู้สนใจ เข้าใจภาพรวม และไม่บังคับราคาสินค้าขั้นต่ำ

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า มีภาพลักษณ์การเป็นองค์กรมีมาตรฐาน มีผลงานเป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ ทันสมัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียม และมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกใช้หลายอย่างตามลำดับ

### 5.1.2 ความพึงพอใจต่อการถ่ายทอดองค์ความรู้

พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง

การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) มากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ สทอภ. ([www.gistda.or.th](http://www.gistda.or.th)) จำ และจดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. ความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากและมากที่สุด

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ คือ ควรจัดหลักสูตร เนื้อหาในการอบรมให้เหมาะสมมากที่สุด รองลงมา คือ เพิ่มความหลากหลายของหลักสูตร วิดีโอควรปรับปรุงเสียงใหม่ หรือมีการขึ้นคำบรรยายแทน และกำหนดให้มีความยืดหยุ่น การเข้าถึง Video และการเลือกวันสอบ เพิ่มการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดบริการ วิทยากรต้องมีความรอบรู้เฉพาะด้านในหลักสูตรสามารถให้ข้อมูล แก้ไขปัญหา ให้กับผู้ฝึกอบรมได้ ควรมีเอกสารที่ใช้ประกอบ เอกสารที่ใช้ประกอบควรมีการอธิบายชัดเจน ลดราคาหลักสูตรการอบรม

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า มีภาพลักษณ์การเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ เชื่อวชาญ และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลามากที่สุด รองลงมา คือ เป็นหน่วยงานในประเทศไทยที่มีความก้าวหน้าเทคโนโลยีด้านภาพถ่าย มีความทันสมัย เป็นสากล และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์

### 5.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการที่ปรึกษาโครงการ

พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา ด้านราคาพึงพอใจเท่ากัน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง

การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า ผู้รับบริการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th) มากที่สุด รองลงมา คือ จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. และสื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด ความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และ 4-5 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากและมากที่สุด

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า มีภาพลักษณ์เรื่องข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถนำมาปรับใช้ได้หลายรูปแบบมากที่สุด รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เชื่อวชาญ น่าเชื่อถือ

สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ คือ ต้องการให้พัฒนาผลิตภัณฑ์สามารถวัดระดับน้ำได้

### 5.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องทดลอง GALAXI Lab

พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการสูงสุดเท่ากัน รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านราคา เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง

การรับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางสถาบันการศึกษามากที่สุด รองลงมา คือ จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ. ความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง มีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากและปานกลาง

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ในผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า มีภาพลักษณ์เป็นองค์กรใหญ่ มีชื่อเสียงทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศ มีความน่าเชื่อถือ

### 5.1.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Application

พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 เมื่อจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชันพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนใช้บริการและความพึงพอใจหลังใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวัง

รับรู้ข่าวสารของ สทอภ. พบว่า รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของ สทอภ. ([www.gistda.or.th](http://www.gistda.or.th)) มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube) และงานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด ความถี่ในการรับรู้ 1-3 ครั้ง และความถี่ในการรับรู้ 4-5 ครั้ง และมีระดับความน่าสนใจของเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนออยู่ในระดับมากและปานกลาง

ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของ สทอภ. ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า มีภาพลักษณ์การเป็นองค์กรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ น่าเชื่อถือ ด้านเทคโนโลยีภาพถ่ายดาวเทียมมากที่สุด รองลงมา คือ เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือมากที่สุดในประเทศไทย ด้านภูมิสารสนเทศ เช่น จำนวนจุดความร้อน แผนที่จุดความร้อน เป็นต้น และเป็นองค์กรที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อได้

สิ่งที่ต้องการให้ สทอภ. พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ คือ ต้องการให้ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มีจำนวนมากขึ้น สามารถสื่อสารได้ถึงบุคคลทั่วไปมากที่สุด รองลงมา คือ ลดราคาค่าบริการ และพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลให้สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วขึ้น พัฒนาข้อมูล Data ให้มีความหลากหลาย พัฒนาความชัดของภาพถ่ายดาวเทียมไปอีก 1 ระดับ มีบริการดาวน์โหลดข้อมูลเพิ่ม

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ประจำปี 2565 ของ สทอภ. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการบริการที่ได้รับจาก สทอภ. มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ แสดงถึงโดยพึงพอใจคุณภาพของการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเทียบผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ. ระหว่างปี 2564 เปรียบเทียบกับปี 2565 เห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการลดลงเล็กน้อย ลดลงเท่ากับ 0.05 คะแนน โดยพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการลดลงเล็กน้อย 0.02 ขณะเดียวด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.03 และ 0.09 ตามลำดับ

เมื่อทำการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยเร่งด่วนในการพัฒนา โดยพิจารณาจากทุกองค์ประกอบของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมปี 2565 เมื่อพิจารณาช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง สิ่งที่ไม่พึงพอใจสามารถวิเคราะห์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

## 5.3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สทอภ.

ตารางที่ 113 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

| ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบจากการรับบริการ                                        | แนวทางการพัฒนาการให้บริการ                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. ผู้รับบริการข้อมูลดาวเทียมและข้อมูลภูมิสารสนเทศ</b>                   |                                                                                                                                                              |
| 1) ความล่าช้าจากการติดต่อผ่านช่องทาง E-mail                                 | 1) กำหนดระยะเวลาการติดต่อผ่านช่องทาง E-mail ให้มีความชัดเจน เช่น ภายใน 2 ชม. สำหรับข้อมูลทั่วไป และ ไม่เกิน 24 ชม. สำหรับข้อมูลเฉพาะของผู้รับบริการ          |
| 2) เจ้าหน้าที่ขาดการประสานงาน เรื่องภาพไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ | 2) ควรมีระบบการแจ้งปัญหาของภาพก่อนจัดส่งให้ผู้รับบริการทราบในทุกขั้นตอน                                                                                      |
| 3) ปัญหาการเก็บค่าบริการภายหลัง จากการใช้บริการแบบความร่วมมือ               | 3) ควรมีการทำสัญญาอย่างชัดเจนถึงค่าใช้จ่ายในกรณีที่ใช้บริการแบบความร่วมมือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนใด และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนใดอย่างชัดเจนกับผู้รับบริการ |
| 4) ปัญหามาตรฐานความคมชัดของภาพถ่ายดาวเทียมที่คมชัดใกล้เคียง Google Map      | 4) พัฒนามาตรฐานความคมชัดของภาพถ่ายดาวเทียม                                                                                                                   |
| 5) การกำหนดขั้นต่ำในการซื้อต่อตารางเมตร บางครั้งใหญ่เกินความจำเป็น          | 5) ควรพิจารณายกเลิกการกำหนดขั้นต่ำในการซื้อต่อตารางกิโลเมตร                                                                                                  |
| 6) ราคาค่าบริการสูง/การปรับขึ้นราคาค่าบริการระหว่างสัญญา                    | 6) พิจารณาปรับลดราคาค่าบริการให้มีความสอดคล้องกับการซื้อต่อตารางกิโลเมตรเมตรหรือไม่มีการปรับขึ้นราคาระหว่างสัญญาแม้มีการปรับขึ้นราคาระหว่างปี                |

| ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบจากการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | แนวทางการพัฒนาการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2. กลุ่มผู้รับบริการการถ่ายทอดองค์ความรู้</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ระยะเวลาการอบรมไม่เหมาะสมกับเนื้อหา</li> <li>2) หลักสูตรการแบบ On site มีจำนวนน้อยไม่หลากหลาย</li> <li>3) ไม่มีการแสดงผลคะแนนสอบหลังจบการอบรม</li> <li>4) เนื้อหาการอบรมเน้นทฤษฎีทางกฎหมาย ข้อบังคับมากกว่าภาคปฏิบัติ ไม่มีความหลากหลาย ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน</li> <li>5) อุปกรณ์ภาคสนามไม่เพียงพอและไม่พร้อมใช้งานส่งผลต่อการเก็บข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน</li> <li>6) ค่าใช้จ่ายในการอบรมค่อนข้างสูง</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) พิจารณาระยะเวลาการอบรมให้มีความสอดคล้องกับรูปแบบการอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติควรมีระยะเวลามากกว่าอบรมเชิงทฤษฎี</li> <li>2) พิจารณาเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน</li> <li>3) แจ้งผลคะแนนสอบผ่านทาง E-mail ของผู้เข้าอบรม</li> <li>4) พิจารณาปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรให้มีความเหมาะสมกับผู้อบรม โดยเน้นการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานมากที่สุด</li> <li>5) เพิ่มจำนวนอุปกรณ์ภาคสนามและซ่อมบำรุงให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน</li> <li>6) พิจารณาค่าใช้จ่ายในการอบรมให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ</li> </ol> |
| <b>3. กลุ่มผู้รับบริการห้องทดสอบ GALAXI Lab</b><br>ราคาค่อนข้างสูงสำหรับนักศึกษา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | พิจารณาค่าบริการสำหรับเอกชน หน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษา ในอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>4. กลุ่มใช้บริการ Application</b><br>การปรับปรุงฐานข้อมูล (Update) ล่าช้า ต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการติดตามข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการปรับปรุงฐานข้อมูล (Update) แก่ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## บรรณานุกรม

- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์. (2556). ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย .บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กาญจน์กมล พรหมเหลา. (2564). รักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วย Net Promote Score (NPS) Performance Management. สืบค้นวันที่ 14 เดือนกันยายน 2565,/ จาก <https://www.tris.co.th/net-promoter-score-nps>.
- สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) .(2564). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 .เชียงใหม่.สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุรพันธุ์รายใหญ่:กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Mullins, L. T. (1985). Management and organisational behaviour. London: Pitman Publishing.
- Gronroos. C. "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." (1990). Journal of Business Research 20 (1), pp. 3- 17.
- Gronroos. C. Strategic Management and Marketing in the Public Sector. (1992). Finland: Swedish School of Economics and Business management
- Thomas, J.O & Earl, S.W. (1995). "Why Satisfied Customer Defect." Harvard Business Review 73, 6 (November-December): 89-99.

## ภาคผนวก

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

## เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

### แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ สทอภ. เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ สทอภ.

1. ประเภทผลิตภัณฑ์/บริการข้อมูลดาวเทียมจาก สทอภ. ที่ท่านใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ① ข้อมูลดาวเทียม THAICHOTE (ไทยโชต)
- ② ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)
- ③ ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดสูง (1-2 เมตร)
- ④ ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดปานกลาง (2 เมตรขึ้นไป)
- ⑤ ข้อมูลดาวเทียมรายละเอียดต่ำ
- ⑥ ข้อมูลดาวเทียม ระบบเรดาร์
- ⑦ อื่น ๆ.....

2. ท่านเคยใช้/ ซื้อข้อมูลจากดาวเทียมจากแหล่งอื่นหรือไม่

- ① ไม่เคย
- ② เคย โปรดระบุเหตุผล .....

3. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ สทอภ.

| ช่องทาง                                                           | ช่องทางการรับทราบข่าวสาร | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |             |                 | ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------|-----------------|----------------------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                   |                          | 1 - 3 ครั้ง                | 4 - 5 ครั้ง | มากกว่า 5 ครั้ง | มากที่สุด                                    | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ สทอภ. (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |
| สื่อสังคมออนไลน์ของ สทอภ. (Facebook, Youtube)                     |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |
| เว็บไซต์ของ สทอภ. (www.gistda.or.th)                              |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |
| งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ สทอภ. เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด       |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |
| กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ สทอภ.                            |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |
| จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก สทอภ.                    |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |
| สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ                                |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |
| บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร                  |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |
| อื่น ๆ ระบุ.....                                                  |                          |                            |             |                 |                                              |     |         |      |            |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

4. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ สทอภ. ในระดับใด

| ประเด็น                                                                             | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                     | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| กระบวนการสั่งซื้อ/ การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว                     |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/การขอรับบริการ มีข้อมูลชัดเจน                     |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด                                                      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย                                         |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ                             |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันที เมื่อเกิดความผิดพลาด                 |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม                                                      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร                                |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                                                |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์                                      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสม                                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการมีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ                               |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                                |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านราคา</b>                                                                     |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์                                                    |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การกำหนดราคามีมาตรฐาน                                                               |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีการแสดงราคาที่ชัดเจน                                                              |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ภาพรวมการให้บริการ</b>                                                           |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ในครั้งนี้                                |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ GISTDA

#### 5. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

| ประเด็น                                                 | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                         | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความคาดหวังในการกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

#### 6. จากการใช้บริการ ท่านไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใด เพราะเหตุใด

##### 1) ด้านกระบวนการให้บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

##### 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

##### 3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

##### 4) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

##### 5) ด้านราคา

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

#### 7. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

### ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

#### 8. ท่านสนใจสั่งซื้อข้อมูลประเภทใด จาก GISTDA ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) (<http://awagad.gistda.or.th/>)

☐ สนใจ (โปรดระบุ/เลือกได้มากกว่า 1)

① ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ② ข้อมูลภูมิสารสนเทศ ③ หนังสือ ④ ของที่ระลึก

☐ ไม่สนใจ เพราะ

#### 9. การบริการรูปแบบใดที่ตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้มากที่สุด

☐ สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่

☐ สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น

10. ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ประเภทไหน ที่ท่านสนใจอยากใช้บริการ

10.1 ประเภทระบบที่สนใจ

- ☐ ระบบออปติคัล เช่น ดาวเทียม WorldView, LANDSAT, Pleiades
- ☐ ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT

10.2 ชนิดของข้อมูลที่สนใจ

- ☐ ข้อมูล Raw data
- ☐ ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric correction)
- ☐ ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified
- ☐ ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS
- ☐ ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน

10.3 ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)

- ☐ ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)
- ☐ รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)
- ☐ ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)

11. ท่านมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

12. ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาลิขสิทธิ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ในรูปแบบใด เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่านมากที่สุด

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

**แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการ**  
**สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565**

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**หลักสูตรที่ท่านอบรม/สัมมนาของ GISTDA ระบุ**

1. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศที่จัดโดยหน่วยงานอื่นหรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล .....

**ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA**

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

| ช่องทาง                                                            | ช่องทางการรับทราบข่าวสาร | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |           |                 | ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------|-----------------|----------------------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                    |                          | 1-3 ครั้ง                  | 4-5 ครั้ง | มากกว่า 5 ครั้ง | มากที่สุด                                    | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)                     |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)                              |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด       |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA                            |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA                    |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ                                 |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร                   |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| อื่น ๆ ระบุ.....                                                   |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

| ประเด็น                                                                               | ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังให้บริการ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                       | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                                         |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| วิธีการสมัครเข้าร่วมอบรม/สัมมนา สะดวก รวดเร็ว                                         |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การชี้แจงรายละเอียดเป็นอย่างดี ก่อนเข้าร่วมการอบรม/สัมมนา                             |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังรับบริการ                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด                    |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ระยะเวลาการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม                                                    |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| วิทยากรมีความรู้ความสามารถ และถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| วิทยากรสามารถตอบคำถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน                                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านคุณภาพของเนื้อหา ความรู้</b>                                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความเหมาะสมของเนื้อหาในการให้ความรู้                                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความหลากหลายของหลักสูตร                                                               |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความพร้อมของอุปกรณ์ และเอกสารประกอบการอบรม                                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                         |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำ                      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความปลอดภัยของสถานที่จัดอบรม/สัมมนา                                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือประกอบการฝึกอบรม                                        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านราคา</b>                                                                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรม                                                |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การกำหนดราคามีมาตรฐาน                                                                 |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีการแสดงอัตราค่าลงทะเบียนที่ชัดเจน                                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงาน ตามภารกิจที่รับผิดชอบ   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แก่งานตามภารกิจ ที่รับผิดชอบ |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ภาพรวมการให้บริการ</b>                                                             |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ในครั้งนี้                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ GISTDA

#### 4. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

| ประเด็น                                                 | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                         | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความคาดหวังในการกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

#### 5. จากการใช้บริการ ท่านไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใด เพราะเหตุใด

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ  
เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ  
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ  
เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ  
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ  
เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ  
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
- 4) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ  
เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ  
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
- 5) ด้านราคา  
เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ  
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

#### 6. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

#### ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

#### 7. ท่านสนใจสั่งซื้อข้อมูลประเภทใด จาก GISTDA ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) (<http://awagad.gistda.or.th/>)

☐ สนใจ (โปรดระบุ/เลือกได้มากกว่า 1)

① ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ② ข้อมูลภูมิสารสนเทศ ③ หนังสือ ④ ของที่ระลึก

☐ ไม่สนใจ เพราะ

#### 8. การบริการรูปแบบใด ที่ตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้มากที่สุด

☐ สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่

☐ สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น

#### 9. ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ประเภทไหน ที่ท่านสนใจอยากใช้บริการ

##### 9.1 ประเภทระบบที่สนใจ

☐ ระบบออปติคัล เช่น ดาวเทียม WorldView, LANDSAT, Pleiades

☐ ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT

## 9.2 ชนิดของข้อมูลที่น่าสนใจ

- ☐ ข้อมูล Raw data
- ☐ ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric correction)
- ☐ ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified
- ☐ ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS
- ☐ ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน

## 9.3 ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)

- ☐ ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)
- ☐ รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)
- ☐ ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)

10. ท่านมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลดาวเทียมไปใช้ประโยชน์ในด้านใด

11. ท่านมีความสนใจหลักสูตรด้านใด และต้องการอบรมหลักสูตรในระดับใด

ระดับที่ต้องการ ☐ พื้นฐาน ☐ ปานกลาง ☐ สูง

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

**แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ**  
**สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและ

ภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรุณาระบุชื่อโครงการ

1. ท่านเคยใช้บริการงานที่ปรึกษาโครงการ/ ดำเนินงานโครงการที่คล้ายคลึงกับการใช้บริการของ GISTDA ที่ดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น หรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล .....

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

| ช่องทาง                                                            | ช่องทางการรับทราบข่าวสาร | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |           |                 | ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------|-----------------|----------------------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                    |                          | 1-3 ครั้ง                  | 4-5 ครั้ง | มากกว่า 5 ครั้ง | มากที่สุด                                    | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)                     |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)                              |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด       |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA                            |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA                    |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| สื่อบทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ                                    |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร                   |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| อื่น ๆ ระบุ.....                                                   |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

| ประเด็น                                                                                                         | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                 | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                                                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ                                                             |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความชัดเจนของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการให้คำปรึกษา/โครงการ                                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว                                                                 |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน                                                                                    |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ                                                        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด                                                |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม                                                                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน                                              |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร                                                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านคุณภาพของบริการและให้คำปรึกษา</b>                                                                        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้                                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| โครงการ/ผลงาน ที่ขอรับบริการสามารถใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ                                                    |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| โครงการ/ผลงาน ที่ที่ขอรับบริการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ                                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านราคา</b>                                                                                                 |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของโครงการ/ผลงานที่ได้รับ                                                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การกำหนดราคาในการดำเนินโครงการมีมาตรฐาน อัตราการให้บริการอยู่ที่ยอมรับได้ เมื่อเทียบกับการบริการของหน่วยงานอื่น |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

| ประเด็น                                                                            | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                    | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ                                      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลทำงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ภาพรวมการให้บริการ                                                                 |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.                                          |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ GISTDA

ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ GISTDA ในประเด็นฯ ในระดับใด

| ประเด็น                                                 | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                         | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความคาดหวังในการกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

จากการใช้บริการ ท่าน**ไม่พึงพอใจ**ต่อการให้บริการด้านใด เพราะเหตุใด

**ด้านกระบวนการให้บริการ**

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

**ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ**

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

### ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

### ด้านราคา

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

### ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

ท่านสนใจสั่งซื้อข้อมูลประเภทใด จาก GISTDA ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) (<http://awagad.gistda.or.th/>)

☐ สนใจ (โปรดระบุ/เลือกได้มากกว่า 1)

① ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ② ข้อมูลภูมิสารสนเทศ ③ หนังสือ ④ ของที่ระลึก

☐ ไม่สนใจ เพราะ

การบริการรูปแบบใด ที่ตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้มากที่สุด

☐ สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่

☐ สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น

ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ประเภทไหน ที่ท่านสนใจอยากใช้บริการ

ประเภทระบบที่สนใจ

☐ ระบบออปติคอล เช่น ดาวเทียม WorldView, LANDSAT, Pleiades

☐ ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม RADARSAT

ชนิดของข้อมูลที่สนใจ

☐ ข้อมูล Raw data

☐ ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric correction)

☐ ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified

☐ ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS

☐ ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน

ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)

☐ ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)

☐ รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)

☐ ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)

ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ในรูปแบบใด เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่านมากที่สุด

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

**แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ**  
**สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ท่านเคยใช้บริการทดสอบวัสดุ/ ชิ้นส่วน/อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทดสอบของหน่วยงานอื่นหรือไม่

① ไม่เคย

② เคย โปรดระบุเหตุผล .....

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

| ช่องทาง                                                              | ช่องทางการรับทราบข่าวสาร | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |           |                 | ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------|-----------------|----------------------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                      |                          | 1-3 ครั้ง                  | 4-5 ครั้ง | มากกว่า 5 ครั้ง | มากที่สุด                                    | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โพสต์เตอร์) |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)                       |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)                                |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด         |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA                              |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA                      |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ                                   |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร                     |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| อื่น ๆ ระบุ.....                                                     |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

| ประเด็น                                                        | ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังให้บริการ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| กระบวนการสั่งซื้อ/การขอข้อมูลมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

| ประเด็น                                                                            | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                    | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ/ขอรับบริการมีข้อมูลชัดเจน                        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด                                                     |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย                                        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด                 |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ระยะเวลาการส่งมอบมีความเหมาะสม                                                     |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                     |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหาถูกต้อง ชัดเจน                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร                               |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                           |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการทดสอบ ห้องทำงาน ห้องน้ำ        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความปลอดภัยของสถานที่                                                              |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การเดินทางสะดวก และเข้าถึงได้ง่าย                                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                                               |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ส่งมอบมีความครบถ้วน สมบูรณ์                                     |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเหมาะสมกับค่าบริการ                          |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการ มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ                             |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ห้องปฏิบัติการทดสอบมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ทดสอบครบถ้วนตามความต้องการ                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านราคา</b>                                                                    |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการทดสอบที่ได้รับ                                           |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| การกำหนดราคามีมาตรฐาน                                                              |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                               |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลแก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

| ประเด็น                                              | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                      | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ภาพรวมการให้บริการ                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ. ในครั้งนี้ |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ GISTDA

ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

| ประเด็น                                                 | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                         | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความคาดหวังในการกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

5. จากการให้บริการ ท่านไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านใด เพราะเหตุใด

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

#### ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

#### ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

#### ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

#### ด้านราคา

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

6. ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

ท่านสนใจสั่งซื้อข้อมูลประเภทใด จาก GISTDA ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) (<http://awagad.gistda.or.th/>)

☐ สนใจ (โปรดระบุ/เลือกได้มากกว่า 1)

- ① ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้    ② ข้อมูลภูมิสารสนเทศ    ③ หนังสือ    ④ ของที่ระลึก

☐ ไม่สนใจ เพราะ

การให้บริการชนิดใด ที่ท่านมีความสนใจใช้บริการ

☐ สนใจ

- ① งานบริการด้านการบริหารจัดการสถานีรับสัญญาณจากดาวเทียม (Ground Station Services)

- ② GALAXI Lab

- ③ AIT

- ④ Business Zone

☐ ไม่สนใจ เพราะ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

**แบบสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ**  
**สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรุณาระบุชื่อโครงการ.....

1. ท่านเคยใช้บริการแอปพลิเคชัน/ จ้างพัฒนาแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกับการให้บริการของ GISTDA หรือไม่

- ① ไม่เคย
- ② เคย โปรดระบุเหตุผล .....

ส่วนที่ 1 การใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของ GISTDA

2. ความถี่และช่องทางการรับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการของ GISTDA

| ช่องทาง                                                            | ช่องทางการรับทราบข่าวสาร | ความถี่ในการรับทราบข่าวสาร |           |                 | ระดับความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------|-----------------|----------------------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                    |                          | 1-3 ครั้ง                  | 4-5 ครั้ง | มากกว่า 5 ครั้ง | มากที่สุด                                    | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| สื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของ GISTDA (แผ่นพับ, โบรชัวร์, โปสเตอร์) |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| สื่อสังคมออนไลน์ของ GISTDA (Facebook, Youtube)                     |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| เว็บไซต์ของ GISTDA (www.gistda.or.th)                              |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| งานประชุม/สัมมนา/นิทรรศการที่ GISTDA เป็นเจ้าภาพ หรือร่วมจัด       |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| กิจกรรมส่งเสริมการตลาด/การขายของ GISTDA                            |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| จดหมาย/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) จาก GISTDA                    |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| สกู๊ป/ บทสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ วิทยุ                                 |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| บทความ/ บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร                   |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |
| อื่น ๆ ระบุ.....                                                   |                          |                            |           |                 |                                              |     |         |      |            |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3. ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ของ GISTDA ในระดับใด

| ประเด็น                                                                         | ระดับความคาดหวังก่อนการให้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังให้บริการ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                 | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>                                                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการแอปพลิเคชัน                                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความชัดเจนของเอกสาร / ขั้นตอนในการขอรับบริการ (ถ้ามี)                           |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และมีความคล่องตัว                         |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความตรงต่อเวลาในการดำเนินงาน                                                    |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง หรือสอบถามผลหลังเข้ารับบริการ                         |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| มีความพร้อมในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้ทันทีเมื่อเกิดความผิดพลาด              |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม                                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                  |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล คำแนะนำและแก้ปัญหา ถูกต้อง ชัดเจน               |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ สุภาพ เป็นมิตร                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                        |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านคุณภาพของบริการด้านแอปพลิเคชัน</b>                                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| แอปพลิเคชันมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้                                    |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| แอปพลิเคชันใช้งานได้จริงตามที่ต้องการ                                           |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| แอปพลิเคชันที่ใช้บริการมีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสายงานวิชาชีพ                   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ</b>                            |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| แอปพลิเคชันที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดในงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ   |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| แอปพลิเคชันที่ได้รับช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แก่งานตามภารกิจที่รับผิดชอบ |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| <b>ภาพรวมการให้บริการ</b>                                                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สทอภ.                                       |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการของ GISTDA

ท่านมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ GISTDA ในประเด็นๆ ในระดับใด

| ประเด็น                                                 | ระดับความคาดหวังก่อนการใช้บริการ |     |         |      |            | ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------|-----|---------|------|------------|-------------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                         | มากที่สุด                        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด                     | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความคาดหวังในการกลับมาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ.      |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |
| ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของ สทอภ. |                                  |     |         |      |            |                               |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ GISTDA

จากการใช้บริการ ท่าน**ไม่พึงพอใจ**ต่อการให้บริการด้านใด เพราะเหตุใด

**ด้านกระบวนการให้บริการ**

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

**ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ**

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

**ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ**

เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของ GISTDA มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหรือไม่ อย่างไร

### ส่วนที่ 5 แนวทางการให้บริการในอนาคต

ท่านสนใจสั่งซื้อข้อมูลประเภทใดจาก GISTDA ผ่านร้านค้าออนไลน์ (AWAGAD) (<http://awagad.gistda.or.th/>)

☐ สนใจ (โปรดระบุ/เลือกได้มากกว่า 1)

① ข้อมูลจากดาวเทียมพร้อมใช้ ② ข้อมูลภูมิสารสนเทศ ③ หนังสือ ④ ของที่ระลึก

☐ ไม่สนใจ เพราะ

การบริการรูปแบบใด ที่ตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้มากที่สุด

☐ สั่งซื้อข้อมูลประสานผ่านเจ้าหน้าที่

☐ สั่งซื้อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น สืบค้นข้อมูลและสั่งซื้อได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น

ประเภท/ลักษณะของข้อมูลจากดาวเทียม ประเภทไหน ที่ท่านสนใจอยากใช้บริการ

**ประเภทระบบที่สนใจ**

☐ ระบบอพติคอล เช่น ดาวเทียม WorldView, LANDSAT, Pleiades

☐ ระบบเรดาร์ เช่น ดาวเทียม Radarsat

#### ชนิดของข้อมูลที่น่าสนใจ

- ☐ ข้อมูล Raw data
- ☐ ข้อมูลที่ปรับแก้เชิงเรขาคณิต (Geometric correction)
- ☐ ข้อมูลที่ปรับแก้ แบบ Orthorectified
- ☐ ข้อมูลในรูปแบบ Service เช่น WMS, WFS
- ☐ ข้อมูลในรูปแบบของรายงาน

#### 9.3 ความละเอียดภาพที่ต้องการ (เมตร)

- ☐ ความละเอียดสูงมาก (50 เซนติเมตรหรือดีกว่า)
- ☐ รายละเอียดสูง (1-2 เมตร)
- ☐ ความละเอียดปานกลาง (มากกว่า 2 เมตรขึ้นไป)

10. ท่านอยากให้ GISTDA พัฒนาผลิตภัณฑ์ Solution หรือบริการอื่น ๆ ในรูปแบบใด เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของท่านมากที่สุด

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ GISTDA ต่อไป

## เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

### แบบสนทนากลุ่ม (Focus Groups) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : การสำรวจครั้งนี้ มีความประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทอภ.
2. สภาพการให้บริการในปัจจุบัน ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพสนองตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 1.1 สิ่งที่น่าสนใจ

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ
- 4) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ
- 5) ด้านราคา

#### 1.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบจากการใช้บริการ

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ
- 4) ด้านประโยชน์และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ
- 5) ด้านราคา

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) หรือ GISTDA ปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

## ของที่ระลึก

